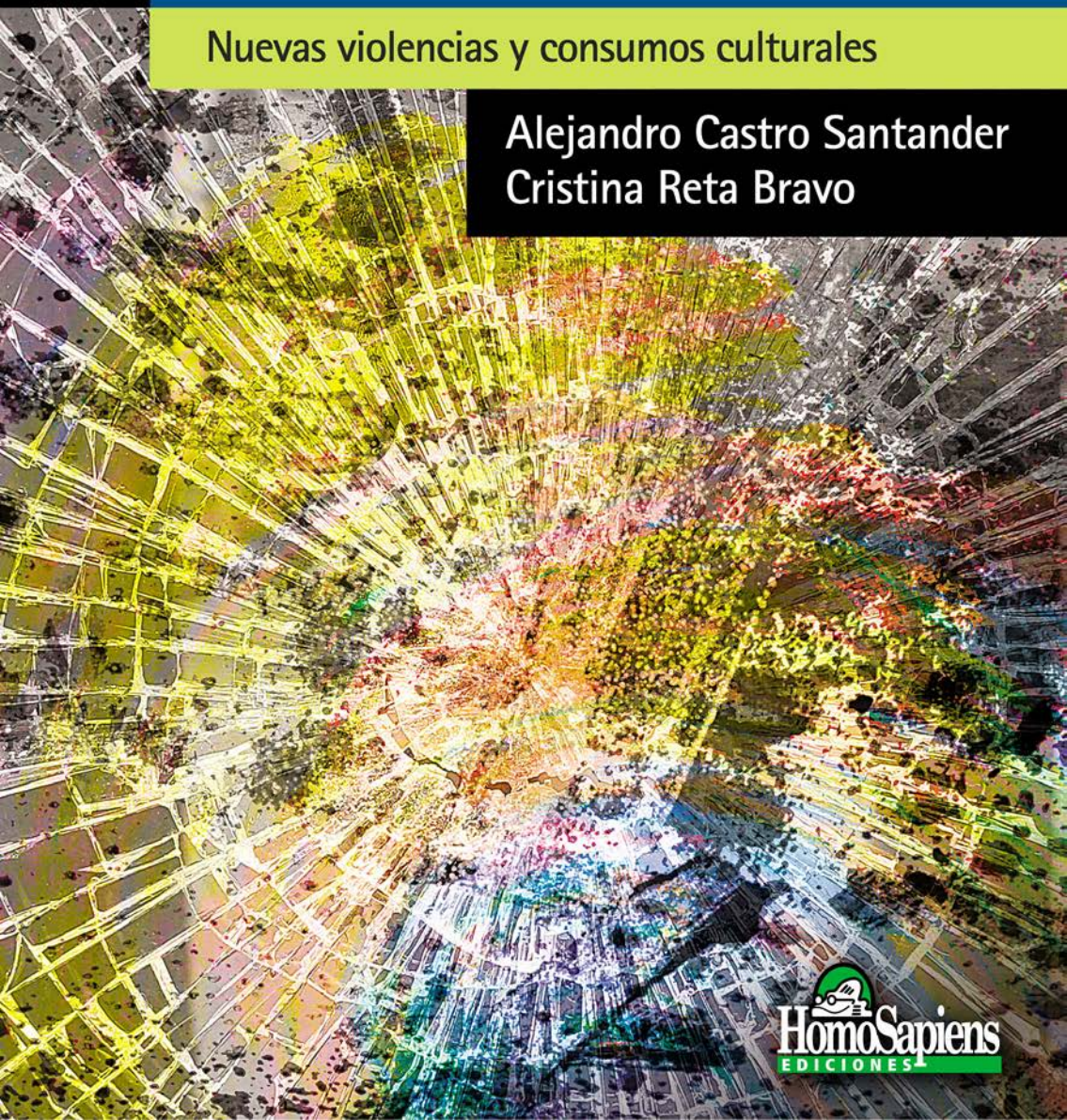
Educación

Bullying blando, bullying duro y ciberbullying

Nuevas violencias y consumos culturales

Alejandro Castro Santander
Cristina Reta Bravo



HomoSapiens EDICIONES

Bullying blando, bullying duro y ciberbullying

Nuevas violencias y consumos culturales

Alejandro Castro Santander
Cristina Reta Bravo

HomoSapiens
EDICIONES

Castro Santander, Alejandro
Bullying blando, bullying duro y ciberbullying: las conductas adictivas y los nuevos consumos culturales / Alejandro Castro Santander; Cristina Reta Bravo. - 1a ed. - Rosario: Homo Sapiens Ediciones, 2017.
Libro digital, PDF - (Educación)

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-950-808-936-6

I. Reta Bravo, Cristina II. Título
CDD 371.782

© 2017 · **Homo Sapiens Ediciones**
Sarmiento 825 (S2000CMM) Rosario | Santa Fe | Argentina
Telefax: 54 341 4243399 | 4406892 | 4253852
E-mail: editorial@homosapiens.com.ar

Queda hecho el depósito que establece la ley 11.723.
Prohibida su reproducción total o parcial.

ISBN: 978-950-808-936-6

A nuestros hijos Federico, Fernando, Gonzalo y Bernardo.
A nuestros sobrinos.
Deseando que esta nueva generación
sea sembradora de sensibilidad, paz y justicia,
por un mundo nuevo más humano.

Índice

Presentación 9

Introducción 11

Salud mental y violencia 25

Violencia escolar 47

Ciberconvivencia y violencia cibernética 79

Bibliografía 109

Presentación

Sólo el hombre en quien el invierno no ha asesinado
la esperanza, es un hombre con capacidad de sembrar.
MAMERTO MENAPACE.

En relación a las violencias que se producen en el ámbito de las instituciones educativas, evidentemente no estamos haciendo las cosas bien. El panorama mundial y el regional, ya sea el que conocemos a través de los medios o el que entregan los distintos informes de investigación, nos muestran con frecuencia una radiografía de la convivencia escolar poco alentadora.

Todas las instituciones presentan conflictos, pero la violencia parece haber ocupado mucho más espacio del que creíamos en la escuela. De hecho, la prensa está cada vez más atenta a cada caso y, bien o mal, hoy presenta a la sociedad aquella cara que nunca esperábamos ver de las relaciones escolares.

Si bien en este trabajo hablaremos del fenómeno del acoso, sabemos que en la escuela encontramos distintas formas de desencuentro, algunas de las cuales provocan mucho daño y sufrimiento. Pero, ¿cómo medir la gravedad de una conducta, cuando sabemos que no es sencillo conocer el impacto que está causando en la víctima?; ¿cómo saber hasta qué punto la acción que el victimario realiza y queda sin la sanción o la corrección adecuadas, no derivará a nivel institucional en más violencia y, en lo personal, en un estilo de vida delictivo?

Sabemos que no estamos haciendo las cosas correctamente. Muchas de las decisiones que se toman desde las políticas públicas son lentas, reactivas o poco pertinentes, como si algunas violencias se pudieran enfrentar utilizando estrategias o normas *light*. Y la violencia nos mira y continúa creciendo. Peor aún, en este mundo cada

vez más artificial, más virtual, las formas de agredir se transforman y encuentran sin defensas al tejido social (escolar).

En este trabajo hablaremos sobre algo de lo que hemos aprendido en casi cuatro décadas sobre el bullying y sus mutaciones, pero también deseamos alertar acerca de que sin la intención de criminalizar, judicializar o patologizar conductas, debemos estar atentos a fenómenos de hostigamiento escolar que superan las dinámicas que con frecuencia tratamos de hacer visibles en la convivencia escolar.

Deseamos diferenciar con prudencia un tipo de acoso que más conocemos, que se ha naturalizado en las relaciones entre iguales y está muy asociado a culturas violentas, a la diversión y al posicionamiento en el grupo de iguales, y que al intervenir muestra oportunidades para sanar las relaciones, de aquel otro abuso duro que busca con persistencia derribar, demoler, destruir con perversidad y sin culpa, y no tiene un buen pronóstico.

Nuestras familias y sociedades han ido enfermando, y las primeras víctimas son los niños y los adolescentes. Lo vemos en su pobre empatía, en la peligrosa soledad, en comportamientos desafiantes, en conductas crueles y delictivas, y en la falta de deseos de vivir, cada vez a menor edad. No hubo prevención, los hemos enfermado y no sólo no les ofrecemos el remedio adecuado sino que incluso los hacemos responsables de su dolencia.

Sabemos que, frente a un mundo tan complejo, todos somos un poco incompetentes, y debemos reconocer que la escuela no posee hoy la totalidad de las respuestas que se precisan con urgencia. Pero tenemos bajo nuestro cuidado a niños y adolescentes que necesitan que los adultos abandonemos nuestro tradicional egoísmo y, dejando ya de hablar obsesivamente sobre lo que les está sucediendo, comencemos a hacer algo concreto por el desarrollo de sus vidas, en paz.

Los educadores debemos ser sembradores optimistas y confiados de nuestra tarea, porque las semillas esperan y las naciones deben ser sembradas hoy. “Que la madrugada nos encuentre sembrando” (Menapace, 1977).

Introducción

Las fuerzas que se asocian
para el bien, no se suman, se multiplican.
Concepción Arenal

Las distintas formas de relacionarse que establecen los estudiantes con sus compañeros, suponen una serie de vivencias particularmente significativas. Encontrarse en la escuela les permite una amplia variedad de aprendizajes sociales, de habilidades, de juegos y de experiencias enriquecedoras que se apoyan en un trato sin asimetrías. Pero también encontramos una cara oscura en estas dinámicas sociales, ya que muy cerca de niños alegres, solidarios y confiados, encontramos algunos que, por distintas razones, necesitan intimidar, abusar de aquellos que consideran más débiles. Son un puñado de estudiantes que, ya sea por envidia, venganza, crueldad o sencillamente por diversión, se empeñan con persistencia en someter a los demás.

En la actualidad, los estudios sobre acoso escolar han ido evolucionando y progresivamente se realizan trabajos comparativos que permiten profundizar sobre el fenómeno. Así, hoy podemos hablar de un acoso muy grave, menos frecuente, más intenso y persistente, al que nos atrevemos a llamar *bullying duro*, que afecta entre un 2 y un 5 por ciento de los alumnos, y otro de corta duración y energía (*bullying blando*), que tiene un mejor pronóstico al intervenir y puede afectar al 20 o 25 por ciento de la población escolar, según la comunidad educativa que se analice.

Sabemos que, por la complejidad del fenómeno, en ocasiones se reúnen elementos contextuales, de aprendizajes personales y salud mental, que se confabulan para darle a cada caso de bullying características que no es prudente generalizar.

Poniéndonos de acuerdo

Como enfermedad social, la violencia contagia, se extiende, se oculta, muta y continúa desafiándonos. Es por esto que necesitamos encontrar consensos más estables para que sea posible elaborar las mejores estrategias de prevención, promoción de conductas prosociales e intervención contra las distintas formas de dañar, a la vez que permitirnos estar atentos a las posibles transformaciones que irán surgiendo. Pero, ¿qué es lo que sabemos hasta ahora?; ¿en qué tópicos nos vamos poniendo de acuerdo sobre la violencia en las escuelas?

- **En la convivencia humana encontramos conflictos, indisciplina y violencia.**

Reconocemos una relación entre conflicto y violencia, pero no es bidireccional, y la experiencia nos permite afirmar que la violencia siempre va acompañada de nuevos conflictos, pero el conflicto no siempre escala a situaciones de violencia, ya que los seres humanos disponemos de diversos comportamientos con los que nos enfrentarnos a las situaciones de confrontación de opiniones e intereses con los otros, sin necesidad de dañar.

El conflicto supone un enfrentamiento entre personas o grupos que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones antagónicas. Desde una perspectiva ética, el conflicto podría definirse como una disputa provocada por la contraposición de intereses, ya sea real o aparente, en relación con un mismo asunto, pudiendo llegar a producir verdadera angustia en las personas cuando no se percibe una salida satisfactoria y el asunto es importante para ellas (Cortina, 1997).

La violencia podría definirse como la conducta inadecuada de enfrentarse a los conflictos, recurriendo al poder, la imposición y la anulación de los derechos del otro para conseguir ser el vencedor en el enfrentamiento. La violencia no debe ser negociada, ni establecerse acuerdos sobre el tipo de violencia que está permitida o el tipo de violencia que resultará condenada en la escuela, como tampoco debe justificarse cuándo esta bien o mal empleada la violencia. Los docentes no pueden mostrase ambiguos o flexibles en estos aspectos. En los procesos que permiten gestionar el conflicto de forma positiva, sí es posible negociar, establecer acuerdos y compromisos, empatizar con el otro.

En relación a la disciplina, en la educación formal siempre la hemos considerado como una necesidad para que el proceso educativo se realice, en un clima social libre de violencia. La concepción de la escuela tradicional acerca del orden y los límites no sólo está desajustada de la realidad social sino que produce el efecto contrario de lo que pretende, más aún cuando los jóvenes son cada vez más asertivos en relación a sus derechos. Por este motivo, hoy concebimos la disciplina como una forma de aceptación de las normas consensuadas por todos los sectores de la comunidad educativa.

- **La violencia es un fenómeno complejo que nos hemos encargado de complicar.**

La violencia es un fenómeno humano y social complejo, en el que por lo general intervienen varios elementos y circunstancias que hacen que el daño voluntario a otro/s o a uno mismo implique distintas miradas.

Nos preocupa que algunas de las definiciones que se hacen sobre la violencia que ejercen o sufren los estudiantes atribuyan la responsabilidad exclusivamente a la familia, a la televisión, a los videojuegos, o a la dramatización de la prensa, cuando sabemos que el fenómeno abarca aspectos biológicos, psicológicos, sociales, culturales, económicos y políticos. Hoy necesitamos opiniones fundadas para que las medidas que se apliquen sean adecuadas.

- **En la violencia escolar también encontramos el *factor escuela.***

Si bien se insiste en que la escuela es "caja de resonancia" de la violencia social, parece ser ya una evidencia el hecho de que la escuela juega un papel fundamental a la hora de explicar y/o desencadenar hechos de violencia dentro de la misma institución.

La escuela no es una institución más a la que entra la violencia por sus puertas e indefensa la reproduce en su interior. Dice Charles Handy (1988) al respecto que: "Cada escuela es diferente de otra escuela, y las escuelas, como grupos, son diferentes de otros tipos de organizaciones", a lo que agregamos, que las instituciones educativas tienen la potencialidad de transformar la realidad que no nos gusta, justamente a través de la educación.

La vida cotidiana en la escuela está condicionada (no determinada) de manera general por un conjunto de reglas, oficiales algunas e implícitas otras. La ausencia de normas de conducta o de disciplina razonables, o el hecho de que las existentes se apliquen de un modo superficial pueden hacer que la vida de alumnos y maestros se vea dificultada por las conductas agresivas que se produzcan en la escuela.

El clima de relaciones tiene una repercusión muy grande sobre la motivación y la implicación de los alumnos en la vida escolar. Por ello es necesario organizar el trabajo de una manera cooperativa y que la interacción sea promovida desde el aula, creando un entorno de trabajo positivo, poniendo orden, ya que sin disciplina no es posible un trabajo intelectual enriquecedor.

• Se encuentran en la escuela viejas y nuevas violencias.

Sabemos que el contexto escolar está caracterizado por distintas interacciones que presentan componentes de gran carga emotiva, modificándose en cada institución conforme a su política organizativa o al uso formal e informal del poder (contexto micropolítico). Quién lo tiene, quién lo quiere, con qué intenciones y cómo se utiliza para alcanzar metas personales o grupales, marcará el clima emocional en lo personal y social, y los distintos procesos que allí se promuevan.

El deseo de atención en algunos alumnos y el mantenimiento del esquema dominio-sumisión, al que se atribuye el núcleo central de la dinámica del acoso (Ortega, 1997), se encuentran vigorosamente instalados en las aulas. Así, entre las características más frecuentes observadas en los alumnos que provocan situaciones de violencia o acosan a sus compañeros, sobresalen las siguientes: una situación social negativa, aunque cuentan con algunos amigos que les siguen en su conducta violenta; una acentuada tendencia a abusar de su fuerza; un comportamiento impulsivo, escasas habilidades sociales, baja tolerancia a la frustración, y dificultad para cumplir normas; unas relaciones negativas con relación a los adultos y un bajo rendimiento, problemas que se incrementan con la edad; escasa autocrítica.

Entre los principales antecedentes familiares, destacamos: la ausencia de una relación afectiva cálida y segura por parte de los padres, sobre todo de la madre, que manifiesta actitudes negativas o escasa disponibilidad para atender al niño, y fuertes dificultades para enseñar a respetar los límites, combinando la permisividad ante

conductas antisociales con el frecuente empleo de métodos autoritarios y coercitivos, utilizando en algunos casos el castigo corporal.

Sabemos que los agresores tienen una menor disponibilidad de estrategias para resolver los conflictos sin violencia, estando, por lo general, de acuerdo con las creencias que llevan a justificar la violencia y la intolerancia en los distintos tipos de relaciones, identificándose con un modelo social basado en el dominio de unos y en la sumisión de otros. Este modelo aparece en las distintas formas de violencia y ciberviolencia, siendo muy frecuente entre los agresores el "hacer a los demás lo que te hacen a ti" (o lo que crees que te hacen), para justificar las acciones y poder someter a los demás sin culpa.

- **Diversas opiniones expertas y escasos consensos.**

Siendo la violencia una enfermedad social que necesita de las mejores intervenciones y remedios, resulta incomprensible que entre los especialistas observemos aún rivalidades que no permiten mejorar el conocimiento sobre el fenómeno. Destacamos la ausencia de consensos en los criterios, las clasificaciones y los mismos instrumentos que se utilizan para medir la violencia escolar. Los resultados de los cientos de estudios serán distintos y de difícil comparación. Sirva como ejemplo un rápido análisis de las cifras que se difunden por los medios de comunicación en los distintos países de la región sobre el bullying. Según la universidad u organización internacional o local que haya realizado el estudio, podemos encontrar cifras que van desde un dígito hasta un 90 por ciento de alumnos "padeciendo" acoso escolar.

Necesitamos acuerdos, ya que ante las posturas rígidas y la ausencia de generosidad en momentos en que es urgente compartir el conocimiento, la violencia continúa desarrollándose.

- **Estrategias de prevención e intervención poco pertinentes.**

Es a partir de esta falta de acuerdos remarcada que los diagnósticos y las medidas de prevención, promoción e intervención serán muy diversos y no siempre pertinentes. Sí podemos observar un predominio de acciones reactivas y punitivas frente a la violencia, ya que parece resultarles a algunos la manera más rápida de dar

una respuesta social, aunque no necesariamente eficaz. En este sentido, las propuestas que enfatizan códigos o contratos de convivencia carecen por lo general de propuestas de prevención de la violencia y promoción de la buena convivencia

• **Necesidad de una respuesta técnica y ética al fenómeno.**

Actualmente consideramos a la violencia como una enfermedad social (OMS) que necesita se le apliquen las medidas preventivas y los remedios que corresponden para encararla correctamente, y también hemos insistido en que esas estrategias deben ser integrales y sostenidas. Pero deseamos agregar un elemento que, de faltar, finalmente termina boicoteando muchos de los esfuerzos que hacemos en la construcción de la paz: que, en sus conductas, aquellos que trabajan en temas de convivencia humana sean ellos mismos ejemplos de buena convivencia.

Remarcamos esto, ya que hemos visto en numerosas circunstancias a "expertos" en asuntos de relaciones humanas mostrando conductas intolerantes, injustas o abusivas con quienes los rodean, comportándose incluso de manera violenta en debates o eventos que buscan dar aportes sobre la sana convivencia de todos.

Autoridad y disciplina en la escuela

El concepto de autoridad hace referencia al poder que se tiene sobre otra persona, asociándose generalmente a "mandar". Es por esto que las generaciones jóvenes rechazan a la autoridad, ya que aparece como una limitación y amenaza para su libertad.

Analizando la palabra autoridad (*auctor*) decimos que hace referencia "al que tiene poder para hacer crecer". Por este motivo, los padres son autoridad para sus hijos, no en la medida que los mandan, sino en la medida que son sus autores, por haberles dado la vida y, luego, porque los ayudan a crecer física, moral y espiritualmente. Así, la autoridad debe estar al servicio de la libertad para apoyarla, estimularla y protegerla a lo largo del proceso de maduración, ya que se reconoce que el niño aún no está capacitado para caminar solo por la vida.

En el siglo XIX Max Weber se detuvo en el análisis del poder y de la autoridad. Expresó que las exhibiciones de poder no requieren

de una inteligencia sutil ni de una estructura de valores comprometida con las necesidades de las personas con las que se relaciona o dirige. Es así que estamos acostumbrados a ver cómo el poder viene y se va, se otorga y se retira, se compra o se vende.

Si bien los estudios continúan acercándonos al complejo fenómeno de la convivencia en las instituciones educativas y a partir de las evidencias se señalan las mejores estrategias de prevención e intervención, no queremos dejar de mencionar la necesidad de recuperar aquella palabra que finalmente fue opacada por las dinámicas relacionadas con los "malos tratos": disciplina.

Este término puede sonar en desuso ya que en la práctica ha sido sustituido por dos tipos de estrategias: por un lado, la de la permisividad, que ve algo negativo en todo lo que sea limitar y por otro lado, la utilización de normas autoritarias indiscutibles y ausencia de participación o razonabilidad en su elaboración.

La disciplina escolar regula el orden, favoreciendo o afectando la vida cotidiana y las tareas formativas. Es un espejo en el que podemos observar la naturaleza democrática o no de la convivencia escolar.

En sentido estricto, la disciplina reúne un conjunto de hábitos de relación, de convenciones sociales, de reglas de comportamiento y actitudes que, si no son correctamente incorporadas por los diferentes grupos que componen la comunidad, provocan innumerables conflictos, algunos de los cuales, ya sea por descuido, desidia o incompetencia, lograrán ascender a situaciones de violencia.

Mientras la escuela confió en sus propios mecanismos se hizo cargo de la disciplina y sus métodos, los que por lo general, no eran cuestionados. Sin embargo, al desplazarse el comportamiento y colocarse dentro de la categoría de violencia, las instituciones educativas no pueden más que reconocerse desbordadas y reclaman una mirada más compleja e intervenciones más integrales. Así, se pone en juego nada menos que la redistribución de un poder, que antes la escuela asumía plenamente y hoy está dispuesta a compartir, con agentes de ámbitos tan diversos como el de la salud, la seguridad, la justicia y el desarrollo humano (Furlán, 2005). Sólo a través de esta mirada corresponsable la escuela podría recuperar los límites que se han perdido en la sociedad y cumplir, menos tensionada, con su labor formativa.

La utilización de las sanciones como recurso cuando se producen infracciones a la normas es una de las prácticas que debemos analizar si pretendemos mejorar el clima social en las escuelas. Si bien,

generalmente, en los casos donde las faltas son leves se prioriza el diálogo, es a partir de que las faltas se agravan que las posibilidades de elegir formas de corrección positivas quedan reducidas. Es así que en numerosas instituciones, la única medida punitiva suele ser el alejamiento temporal o definitivo del alumno. Esto presenta algunos inconvenientes:

1. En primer lugar, debemos considerar que existen medidas que no siempre resultan efectivas, y en aquellos alumnos que son sancionados de manera reiterada su eficacia aún es menor.
2. Por otra parte, sabemos por experiencia que la sanción, en sí misma, no constituye una estrategia de mejora individual, ya que, si un estudiante es expulsado temporalmente por un hecho grave, es muy probable que este alejamiento no sirva para "reflexionar" y modificar la conducta, y a su regreso, las causas que originaron la falta continúen existiendo.
3. Finalmente, es necesario que la escuela gane credibilidad, autoridad, y esto se consigue mediante fórmulas coherentes que permitan buscar implicar y responsabilizar al alumno en su propia formación. Si se considera que el conflicto puede constituir una base para el desarrollo individual y social, resulta un tanto incoherente que algunas escuelas se inclinen a resolverlos exclusivamente a través de los castigos y la exclusión, recurriendo muy poco al diálogo.

Los psicólogos sociales John French y Bertram Raven comenzaron a diseñar en 1959 un modelo teórico psico-sociológico para explicar las relaciones de poder en la sociedad. Su teoría ha sido largamente estudiada, discutida y utilizada, especialmente para el estudio del poder dentro de las organizaciones. Teóricos de todo el mundo aún la utilizan para elaborar sus estrategias de desarrollo organizacional, para saber dónde y cuándo es conveniente utilizar determinado tipo de poder y cuál de ellos (o una combinación de varios) es el más efectivo para lograr efectividad y eficacia. Desarrollaron un modelo que señala *6 fuentes del poder social*, las que se ejercen de diferente manera, con resultados distintos en quien es influenciado por este poder: el poder coercitivo, el poder de recompensa, el poder legítimo, el poder del experto, el poder referente y el poder de información.

Adaptando esta teoría a los educadores, podemos sintetizar la siguiente tipología:

Fuentes del poder de los docentes

1) ***Poder coercitivo:*** se basa en la percepción de la figura del docente como mediador de sanciones. Su fuerza depende de la magnitud de los castigos y de la probabilidad subjetiva (percibida por cada alumno) de evitar el castigo comportándose de la forma requerida.

Por otra parte, si el docente ejerce su influencia de forma coercitiva disminuye la atracción de los alumnos hacia él y éstos tenderán a evitarle. El frecuente incremento de los problemas de indisciplina observado en los últimos años, especialmente en la educación secundaria, refleja que el poder coercitivo del docente ha disminuido sensiblemente.

2) ***Poder de recompensa:*** se basa en la percepción del docente como mediador de recompensas. Su fuerza depende de la magnitud de las recompensas y de la probabilidad subjetiva (percibida por cada alumno) de ser recompensado si cambia frente a la probabilidad de ser recompensado si no cambia.

Su utilización puede hacer aumentar la atracción del docente (y de esta forma el poder de identificación) siempre que las recompensas sean percibidas por los alumnos como legítimas. Por otra parte, si el docente promete premios que luego no puede proporcionar, por requerir por ejemplo conductas de gran dificultad, disminuye con ello su poder de recompensa.

3) ***Poder legítimo:*** se basa en la percepción de los alumnos de que el docente tiene derecho a influir sobre él. Supone la aceptación de un determinado código o conjunto de normas según el cual el docente tiene derecho a influir sobre los alumnos, y éstos, el deber de aceptar dicha influencia.

El uso indebido del poder por el docente, por ejemplo intentando cambiar una conducta del alumno sobre la que

no se le reconoce el derecho a influir o empleando un procedimiento inaceptable, hace disminuir su poder legítimo y la atracción de los alumnos hacia él.

4) ***Poder referente:*** se basa en la identificación del alumno con el docente.

Cuanto mayor sea la atracción del alumno hacia el docente mayor será dicho poder.

5) ***Poder del experto:*** se basa en la percepción del docente por el alumno como poseedor de un conocimiento especial en una materia determinada. El poder de experto de una persona suele tener una amplitud muy reducida, limitándose al ámbito cognitivo y a parcelas específicas, ya que es difícil que una persona sea considerada experta en un área muy amplia del conocimiento. Si el docente intenta ejercer este tipo de poder más allá del campo en el que se le reconoce, suele disminuir la confianza del alumno en él y de esta forma su eficacia para ejercerlo con posterioridad.

6) ***Poder de información:*** basado en que la información es poder ya que cualquiera que controla la información tiene poder. Los directivos suelen tener mayor poder porque tienen un mayor acceso a distintos tipos de información. Pero en relación a la transmisión de los conocimientos, los cambios de los últimos años en el acceso a la información, especialmente *on line*, han disminuido el poder de experto del docente, especialmente en la educación secundaria y más allá de la ciencia específica que se imparta.

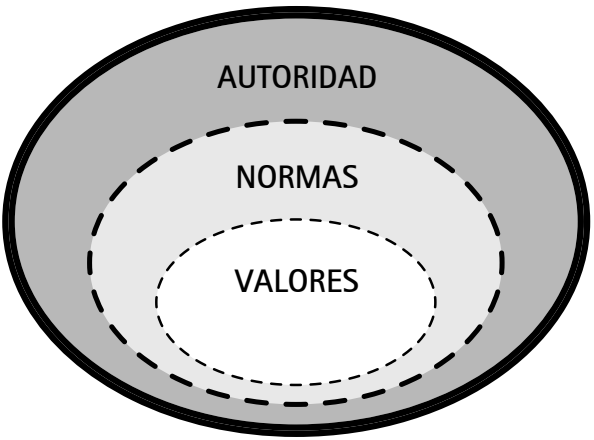
(Adaptado de French y Raven, 1969)

Familias y Escuelas

Los cambios demográficos, sociales y económicos que llevaron a la familia, como la "escuela más pequeña", a alterar su estructura,

funciones y a modificar los valores y las conductas de sus miembros, también perturbaron a la escuela tradicional, que extendida a sectores cada vez más amplios de la población se estructuraba en torno a tres principios que hoy no podríamos sostener: la negación de la diversidad, cuya máxima expresión era la orientación de la educación a un alumno promedio inexistente, que debía adaptarse antes de llegar a la adolescencia para no ser excluido; la obediencia incondicional a los docentes (validada por las familias), y el currículum oculto, en función del cual se definían los roles de maestro, de alumno y algunas normas no explícitas que se apoyaban en el dominio y en la sumisión, y que por lo general contradecían muchos de los valores que la escuela predicaba.

Actualmente, observamos un insistente reclamo de los docentes pidiendo seguridad personal en ejercicio de su función. Solicitan que a través de normas se les otorgue más autoridad, cuando sabemos que esta no puede adjudicarse por decreto, sino que debe alcanzarse a través de la tarea que se realiza diariamente en las aulas. Y esto es así, porque la autoridad, si bien precisa de poder o de mando para ser efectiva en su desarrollo, a diferencia del poder, pone en juego los diferentes valores personales. Estas actitudes internas y estables, que orientan el comportamiento, y a las que llamamos "valores", deben ser reconocibles en aquel que se considera autoridad. Así, podremos identificarnos con aquellos valores que este protege y predica, y aceptamos ser conducidos por él.



Educando en el respeto

En el análisis actual que hacemos del proceso educativo, nos cuesta encontrar acciones que intenten –en espacios y tiempos concretos y con una real intencionalidad educativa– consolidar un tipo de valores, actitudes y comportamientos que, en general, podrían considerarse como prosociales.

En definitiva, no se observan propuestas claras para que el alumno aprenda a "estar bien con los demás", y asuma reglas y normas que permitan un marco común de entendimiento y respeto, siendo éstas premisas que garantizarían la existencia de un clima de aprendizaje óptimo y productivo. Sí es evidente, que este y cualquier otro aprendizaje social, se produce durante la interacción escolar de los estudiantes, en la mayoría de los casos por "ensayo y error", espontáneamente, y con una lejana y ambigua presencia del adulto.

Hoy encontramos iniciativas en relación a las educaciones "sexual", "vial", "ambiental" y para desarrollar una "cultura tributaria", propuestas que, aunque intenten trasversalizar estos aprendizajes, no alcanzarán a incidir en lo que pretenden, si antes los estudiantes no aprenden a respetar a los que los rodean, sean iguales o adultos.

No podemos priorizar el rendimiento académico y descuidar la convivencia, ya que ambos deben integrar de manera equilibrada el proyecto educativo, si este está realmente dirigido a la formación de "toda" la persona. Esto es así, porque casi todos lo conflictos que se presentan en las aulas y pueden escalar a violencia son expresión de una marcada incompetencia emocional personal y social.

La escuela es el lugar de aprendizaje de competencias cognitivas y debería ser también el de las habilidades sociales. Si bien muchos insisten en que la escuela es un ámbito de socialización, de educación para la ciudadanía y de compensación frente a la violencia estructural de nuestra sociedad, hoy lo cuestionamos enfáticamente. Aquella función que le atribuimos durante décadas, de ser espacio de "socialización secundaria" a ser el primer lugar donde los niños inician su interacción social lejos del hogar, en la actualidad sólo forma parte de los discursos y se encuentra ausente en el currículum.

Es evidente que el papel social atribuido a la niñez y a la juventud se ha modificado gradualmente. De ser propiedad de los padres ha pasado a considerarse a la infancia como un bien social, atribuyéndose al niño un significado de sujeto socialmente débil que debe ser

protegido por la legislación, de tal modo que la sociedad en su conjunto se constituya en defensora de sus derechos.

Sin embargo, los mismos niños y jóvenes que deben ser objeto de especial protección se convierten en la lógica del libre mercado en potenciales consumidores. Así, se generan tensiones en la familia, con las exigencias de consumo hacia los padres, y en la escuela, que debe competir con la atractiva propaganda de los medios, esforzándose por innovar en contenidos y metodologías que, generalmente y a pesar del esfuerzo de los educadores, no siempre alcanzan a provocar el interés que sí logran sin esfuerzo la televisión o Internet.

Lo cierto es que la progresiva pérdida de autoridad de la escuela ha venido aparejada también a un incremento de la influencia de otros referentes, que suelen estar vinculados con una recreación social, donde la diversión conseguida a través de su consumo termina constituyendo uno de los principales objetivos de buena parte de los niños y adolescentes en todos los países.

La búsqueda de alternativas que permitan prevenir la violencia y el desarrollo de estrategias orientadas al aprendizaje y la gestión de la convivencia constituyen formas alternativas a la tradicional disciplina y autoridad escolar, las que actuaban con éxito sobre un alumno atento, silencioso y en oportunidades entusiasta por aprender, características que hoy nos resultan difíciles de encontrar.

Criterios prácticos en relación a las sanciones/correcciones

- La sanción debe ser proporcional a la falta, a la responsabilidad y a las consecuencias de la misma.
- Debe estar tipificada, aunque sea de manera global, en el reglamento interno y los acuerdos, códigos o normas de convivencia.
- La sanción debe ser decidida luego de un diálogo realizado con mucha serenidad, y ser tomada preferentemente en un día diferente al de la falta.
- Hay que tener muy en cuenta las circunstancias atenuantes de la responsabilidad.
- Si se trata de una primera falta, buscar de dar una nueva oportunidad, incluso evitando una sanción.

- La forma de sancionar es clave para que su recepción no deje resentimientos y sirva para la corrección definitiva.
- El estudiante debe percibir que el docente realmente siente el tener que aplicarle una sanción.
- Se debe ser exigente y severo con faltas que tienen que ver con agresiones de cualquier tipo que perjudiquen seriamente a los compañeros.
- La conversación con la familia, ante un comportamiento frecuentemente negativo, es fundamental.

Salud mental y violencia

Evolución de la agresividad, paso a la violencia

Incluimos a continuación entidades asociadas a las patologías mentales en la niñez y adolescencia. Esto tiene como finalidad un conocimiento profundo de la realidad psíquica de esta franja etaria y nunca el objetivo de etiquetar a un niño o adolescente en forma rígida. La personalidad en formación muestra sólo tendencias pero, justamente por la ductilidad que presenta, es el momento ideal para realizar intervenciones pedagógicas y terapéuticas, antes de que esas tendencias se conviertan en rasgos afianzados en la personalidad.

La agresividad como característica de la naturaleza humana ha sido fundamental para la evolución de la especie. Es la agresividad adaptativa.

A lo largo de la historia, los comportamientos agresivos han modificado ese primer objetivo y han servido para que los individuos se sometan unos a otros y para llevar a cabo destrucciones masivas.

La agresividad desde el punto de vista fisiológico incluye comportamientos con mínimos efectos negativos en el desarrollo de los niños, adolescentes y de su entorno.

Se manifiesta con mayor intensidad en algunas etapas evolutivas, principalmente en la adolescencia. Pero es una conducta temporal, cuya intensidad y frecuencia suelen disminuir como resultado de la intervención del entorno.

Pero también puede existir una evolución de esta agresividad fisiológica hacia formas de violencia. Aquí es donde aparecen conductas antisociales, patológicas que incluyen actitudes hostiles, alienadoras y oposicionistas a las normas y valores sociales. Las formas más graves llevan a maltrato de animales y hacia otras personas, en diversas formas. Estas conductas violentas son actos realizados con la intención de causar daño físico o psicológico.

Este tipo de agresividad es denominada por algunos autores *maladaptativa*, es no regulada o desinhibida. Es una respuesta desproporcionada al estímulo causante y supone una disfunción en los mecanismos internos de regulación psicológica, pudiendo escalar a violencia.

Existe un tercer tipo de agresividad: la social. Puede deberse a una hiper-adaptación a un medio hostil, familiar o comunitario. Es claramente violenta. En este estilo podemos incluir a los trastornos disociales y, en el caso más extremo de antisocialidad, a las personalidades psicopáticas, en donde no solamente se es violento, sino que hay fuertes mecanismos de defensa reflejados en el juicio atribucional externo (para ellos la víctima tiene la culpa del hecho). Consecuentemente, no asumen la responsabilidad, reniegan de la realidad que está a la vista, pretenden manipular el entorno con discursos épicos y reivindicativos, y carecen totalmente de sentimientos de culpa.

Factores de riesgo

- **Factores individuales:**
  - **Genéticos:** se hace referencia a genes que predisponen, pero esa potencialidad se concreta con un contexto adverso.
  - **Temperamento:** con elevada reactividad, falta de control, respuestas bruscas y dificultades de adaptación.
  - **La situación de desesperanza y ansiedad:** supone un aumento del riesgo hacia conductas más agresivas.
  - **Alteración en la vinculación afectiva.**
  - **Exposición a neurotoxinas durante el embarazo** (alcohol y nicotina).
  - **Mal rendimiento escolar:** se deben tratar los problemas de aprendizaje para un correcto tratamiento de los problemas de conducta.
  - **Abuso de sustancias.**

• **Factores familiares**
  - **El estilo de ejercer la paternidad:** se asocia la agresividad con un estilo coercitivo o inconsistente, escasa monitorización, alto nivel intrusivo, punitivo o de rechazo.
  - **Funcionamiento familiar:** separaciones o divorcios mal gestionados, conflictividad conyugal, violencia doméstica.
  - **Estructura familiar:** familias muy extensas, madres solteras. Factores relacionados con el nivel socio-económico bajo.
  - **Psicopatología paterna:** trastorno antisocial paterno, abuso de sustancias o depresión materna.
  - **Maltrato-abuso sexual:** (será desarrollado en forma particular).

• **Factores extrafamiliares**
  - **Papel del vecindario:** influencia del barrio con conflictividad elevada.
  - **Compañeros de colegio y contención escasa del medio escolar:** los colegios que tienen poco contacto con los padres suelen tener mayores niveles de trastornos de conducta en sus alumnos.
  - **Medios de comunicación:** ya que puede darse un aprendizaje de conductas violentas por una menor sensibilidad ante la violencia ejercida sobre los demás y miedo a ser víctima de la violencia. También son peligrosos los programas que incluyen escenas eróticas y de desprecio y cosificación de la mujer.
  - **Videojuegos violentos:** aumentan el nivel de agresividad en los niños.
  - **Disponibilidad de armas.**
  - **La percepción de que vivimos en una sociedad violenta:** inseguridad. Terrorismo.

Factores familiares relacionados a la interculturalidad

La situación del niño inmigrante y el bullying

Los movimientos migratorios producen efectos en el equilibrio familiar, la integración social y sobre el mundo interno de cada miembro de la familia.

El niño, por su fragilidad, por su dependencia de sus padres y por su socialización en curso, a través del proceso de escolarización, es el centro de los problemas suscitados por la condición de inmigrante.

También se dan las migraciones internas, del pueblito natal a las grandes ciudades, que implican cambios en las condiciones de vida, con la ruptura con parte de la familia, principalmente con la generación de los abuelos, y con los amigos y compañeros de clases.

Si a esta situación agregamos una condición socio-económica desfavorable y el alejamiento de las redes de contención social, tenemos un importante factor de riesgo, en este caso, para ser víctima de bullying.

¿Debería un niño en semejantes circunstancias quedar a expensas exclusivamente de su capacidad de adaptación a situaciones nuevas, su capacidad de afrontamiento y sus habilidades sociales? Definitivamente la respuesta es negativa. Desde las políticas educativas se deberían brindar los medios para que su inserción en la escuela sea una experiencia enriquecedora, que favorezca la resiliencia y no una vivencia traumática.

Para lograr este objetivo es imprescindible que las autoridades gestionen en la comunidad educativa un clima de convivencia priorizando la práctica cotidiana del respeto profundo por el otro y el ejercicio programado y secuenciado de los pilares de la competencia social.

Déficits cognitivos, sensoriales o motores

¿Factor de riesgo con origen individual o factor de riesgo por falta de prevención comunitaria?

En los últimos años se ha desarrollado en las políticas nacionales y provinciales el concepto de "escuela Inclusiva". En el marco legal de Protección de los Derechos de niños, niñas y adolescentes, dicho concepto encuentra sus cimientos. No obstante, en la práctica diaria del sistema escolar, ¿están preparadas las comunidades para concretar en forma eficaz esta propuesta? En algunos casos podemos decir que sí pero en otros se puede percibir la discriminación sufrida por los niños que tienen alguna dificultad, y la victimización y consiguiente estigmatización de que son objeto, cuando no se han implementado proyectos prosociales y de desarrollo de competencias emocionales que acompañen a la acción de incluir.

¿A quién responsabilizar cuando suceden hechos de violencia psicológica y hasta física contra estos niños?

Siempre se encuentra un chivo expiatorio. Generalmente se culpa a la familia del o los victimarios. Pero, ¿qué hacemos todos para prevenir? ¿Acaso no está la posibilidad de que el mismo victimario y hasta su familia sean víctimas a la vez de problemas que atañen a la sociedad en general?

Es realmente una trama muy compleja de descifrar, que puede llegar hasta el cuestionamiento de por qué el ser humano, ante un ser frágil y vulnerable, reacciona sometiendo y dañando, en lugar de sensibilizarse y proteger.

Como sociedad tendremos que hacernos muchos planteos que sean superadores de meras teorizaciones sobre el tema de la Educación. Así se vislumbra la necesidad imperiosa de educar las emociones desde la infancia, en forma conjunta familia y escuela, para poder revertir la insensibilidad de amplios sectores sociales, independientemente de factores socio-económicos o culturales.

El influjo familiar. Factor de protección o factor de riesgo

La familia es el contexto natural para crecer y para recibir auxilio. En el curso del tiempo, va elaborando pautas de interacción que constituyen la estructura familiar, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define su gama de conductas y facilita su interacción recíproca.

Para poder desempeñar sus tareas esenciales de apoyar la individuación y desarrollo personal, pero a la vez proporcionar un sentimiento de pertenencia, precisa una estructura que lo facilite.

Dentro de la formación para el desarrollo personal está la internalización de las normas que rigen la sociedad. El niño modela su sentimiento de lo correcto, considera la autoridad, vivencia el estilo para afrontar conflictos y negociaciones, aprende a tomar decisiones, asumir responsabilidades y controlarse a sí mismo paulatinamente en el seno familiar. El niño, en un entorno predecible, en donde se siente amado y valorado, adquiere seguridad y autoestima.

La familia así planteada es la red de contención más importante ante cualquier problema o eventualidad y el mejor acompañamiento en las crisis evolutivas del individuo. El sistema familiar, como todo

organismo vivo, tiende a la conservación y a la evolución, posee capacidad para adaptarse y cambiar según las necesidades de sus miembros en cada etapa de la vida.

En todas las características mencionadas del sistema familiar encontramos el motivo para hablar de él como un gran factor de protección.

Pero encontramos también la situación opuesta, en donde el sistema familiar se convierte en un factor de riesgo, entendiendo como tal a "todas las condiciones existenciales del niño o su entrono, que comportan un riesgo de enfermedad mental". Pueden consistir en acontecimientos concretos y observables en un momento o etapa, o situaciones crónicas y duraderas.

Analizaremos conceptos relacionados:

- Situación traumática: hecho de tal naturaleza o intensidad en el cual el Yo es desbordado en su capacidad defensiva y adaptativa, ocasionando la desorganización psíquica.
- Competencia: hace referencia a la adaptabilidad, incluye una dotación de base y la plasticidad adaptativa del niño a su medio, capacidad de adecuación al maternaje que recibe y las facultades para hallar los medios de estabilización.
- Vulnerabilidad: es la fragilidad infantil, la incapacidad manifiesta para influir sobre el curso de los acontecimientos.

Trastornos reactivos

Considerando los estadios del desarrollo psicoafectivo, distinguimos:

- **Intromisiones en el desarrollo:** como todo aquello que perturbe la evolución normal. Las consecuencias dependen del estadio específico del desarrollo en cuyo transcurso tienen lugar.
- **Conflictos de desarrollo:** propios de un estadio y de naturaleza transitoria. En este caso la presión del medio puede exacerbar y fijar el conflicto.
- **Conflictos neuróticos:** son conflictos internalizados, es común la continuación de un conflicto del desarrollo que no ha sido resuelto en el tiempo previsto.

En los trastornos reactivos, además de comprender la naturaleza de las relaciones entre protagonistas, hay que tener presente el grado de interiorización y asimilación del modo relacional propuesto en función del estadio madurativo del niño.

- **Trastorno reactivo de la vinculación de la primera infancia o la niñez:** Se caracteriza por una relación social inapropiada que sucede en la mayoría de los contextos. Se asocia a una "crianza groseramente patológica". El patrón de cuidados puede revelar un descuido prolongado de las necesidades emocionales y físicas del niño. También puede darse en el caso del niño que tiene reiterados cambios de hogares sustitutos.
- **Trastorno de Tipo inhibido:** en el cual la alteración se manifiesta por un fracaso constante para iniciar y responder a la mayoría de las interacciones sociales de un modo apropiado a su etapa del desarrollo. Sus respuestas son excesivamente inhibidas, hipervigilantes o ambivalentes (acercamiento-evitación, resistencia a ser consolado).
- **Trastorno de Tipo desinhibido:** la alteración adopta la forma de relaciones sociales indiferenciadas e indiscriminadas, con incapacidad para manifestar vínculos selectivos apropiados (ej. excesiva familiaridad con extraños).

Familias multiproblemáticas

Se caracterizan por la falta de respeto a sus miembros en su proceso de individuación y desarrollo personal. Los padres no dan seguimiento y son inconsistentes. No son modelos para seguir y desalientan la comunicación y la honestidad, prevaleciendo la negación y el engaño.

Se muestra al mundo una cara que no es real. Las necesidades de los miembros no se satisfacen dentro de la familia. Los roles son rígidos e inflexibles, igual que las reglas. Las infracciones son ignoradas o castigadas severamente. Las respuestas son inconsistentes.

Los miembros son culpados y avergonzados continuamente, no se responsabilizan por su comportamiento personal y sus consecuencias. Los errores son criticados severamente con autoritarismo extremo y no se permite opinar. Sus fronteras están totalmente cerradas al mundo exterior.

El comportamiento del niño en este contexto se caracteriza por llantos, enfado, paralización y tensión. Tiene un cumplimiento ansioso de las órdenes, ocultamiento de información, dificultad para mostrar sentimientos, falta de iniciativa y apatía, inseguridad y culpabilidad. También pueden reaccionar en la etapa de adolescencia con falta de responsabilidad, imitación del autoritarismo, respuestas agresivas, individualismo, impulsividad.

Carencia afectiva. Maltrato. Abuso sexual. Alcoholismo. Adicciones.

La carencia afectiva, ya sea por insuficiencia maternal, discontinuidad en los cuidados o distorsión, deja secuelas que dependen de la etapa en que fue sufrida por el niño y su duración.

La desorganización total, la negligencia, la presencia y desaparición sin motivo de los adultos, las peleas, agresiones y falta de muestras afectivas, la angustia permanente, caracterizan a este estilo de sistema familiar.

Cuando al caos se agregan otras problemáticas como maltrato físico o emocional, adicciones o abuso sexual, las consecuencias a corto y largo plazo representarán huellas muy profundas que se harán presentes en diversas formas a lo largo de la vida en las interacciones sociales y en el establecimiento de vínculos.

Fenomenológicamente los niños que sufren estas situaciones se muestran temerosos en exceso, buscan la aprobación del adulto antes de iniciar el menor gesto, parecen petrificados. El más mínimo movimiento del adulto provoca un gesto de protección por parte del pequeño. Ajuriaguerra (2004) hace referencia a un estado de "vigilancia helada", es decir una alerta angustiosa e inmóvil, dirigida hacia el entorno, como si el niño analizara ansiosamente el ambiente para detectar un peligro potencial o para descubrir y anticipar el deseo del otro.

También puede presentarse lo opuesto a la descripción anterior, mostrando una impresionante falta de reserva: se acercan a extraños, no se inquietan ante la partida de sus padres. A medida que crecen, en el primer caso se convierten en niños muy tímidos y con retraimiento temeroso. En el segundo caso muestran inestabilidad notable, asociada a comportamiento caótico y deliberadamente violento, especialmente con niños de su edad o más pequeños. En ambos

casos son niños con dificultades para desarrollar un sentimiento de identidad estable y satisfactorio, dudan de sí mismos y carecen de autoestima. Tienden a infravalorar sus logros, por lo tanto no se esfuerzan en alcanzar objetivos en las actividades desarrolladas, las dificultades y el fracaso inicial, provocan pronto el abandono de las mismas. No intentan comunicarse con el adulto, ni expresar sus vivencias internas, en general, sus habilidades de comunicación son deficientes.

Independientemente de la organización de la personalidad ulterior, es frecuente que se den dos tipos de mecanismos psicológicos de defensa:

- Identificación con el agresor.
- Erotización secundaria de los abusos, que puede derivar en masoquismo.

La gravedad del pronóstico (el riesgo de mortalidad y de secuelas físicas o psíquicas) requiere una intervención inmediata de servicios asistenciales para defender los derechos vulnerados del niño.

Cuando los niños deben integrarse en el ámbito escolar, estas situaciones familiares no se hacen visibles con inmediatez, excepto en casos judicializados. En las interacciones cotidianas con los pares, los niños con reacciones inhibidas se aíslan y pueden ser revictimizados en la escuela. Presentan una indefensión aprendida, escasas habilidades sociales y pobre capacidad de afrontamiento.

En el caso del niño que se identifica con el agresor, puede llegar a ser un victimario implacable con sus iguales, compensando con el hostigamiento, el sometimiento y humillación del otro, la fragilidad e inestabilidad experimentada en su entorno familiar.

Trastornos relacionados con conductas violentas

Trastorno por Déficit Atencional y Subtipos

Es un patrón persistente de falta de atención y/o hiperactividad y comportamiento impulsivo, más intenso de lo esperado en niños con edad y nivel de desarrollo similares. Los síntomas deben aparecer antes de los siete de edad. Deben manifestarse en al menos dos contextos distintos y que interfieran con el funcionamiento apropiado

al grado de desarrollo en las actividades sociales, escolares y extracurriculares.

Este trastorno neuropsicológico del desarrollo se caracteriza por una alteración en la función atencional, que obstaculiza la focalización para seguir una performance de trabajo, planificando y organizando una actividad. Esta característica debe ser un patrón persistente, acompañada por impulsividad, con o sin hiperactividad. Así se genera una desorganización conductual y cognitiva.

Estos componentes del TDA/H pueden presentarse con diversa intensidad en cada caso. Los niños cuyo rasgo predominante es la hiperactividad tienen más probabilidad de ser derivados para recibir tratamiento que aquellos cuyo síntoma principal es la dificultad atencional, quienes manifiestan un comportamiento muy diferente. Como subgrupo, estos niños presentan una actitud lenta, pasiva, de somnolencia. No logran focalizar su atención en la tarea pero sus distractores no son sólo estímulos externos sino también internos. No presentan grandes dificultades sociales en lo que respecta a conflictos con los pares, pero su actitud aplacada, desconectada y hasta depresiva puede llevarlos a desarrollar escasamente habilidades sociales para interactuar en el medio.

El subtipo en el que prevalece la impulsividad presenta serios problemas en el contacto con sus pares y adultos. Pueden desplegar una actitud negativa, desafiante y trastornos de conducta. Este trastorno es tan complejo que merecería un capítulo especial para un análisis más exhaustivo.

En lo relacionado con la temática en cuestión (conductas violentas), analizando las características del TDA/H, se puede encontrar una fuerte vulnerabilidad neurobiológica para ser víctima o victimario en situaciones de violencia.

En el subtipo donde prevalecen síntomas de disfuncionalidad atencional se va forjando una personalidad con escasas habilidades sociales y pobre capacidad de afrontamiento y de asertividad, lo cual en las interacciones con sus pares puede exponer al niño a ser víctima pasiva o activa (ya que puede reaccionar con impulsividad aunque no sea su rasgo más característico).

En los subtipos donde prevalece la hiperactividad-impulsividad y el mixto (desatención-hiperactividad-impulsividad), las marcadas disfunciones de las funciones ejecutivas en lo que atañe a la regulación cognitiva, emocional y conductual pueden implicarle conflictos

de relación con sus pares, convirtiéndose en una víctima activa (responde ante la violencia con agresión defensiva) o en un victimario (cuya agresividad que escala en violencia tiene un fuerte componente biológico).

Trastornos del Control de los Impulsos

• Trastorno Explosivo intermitente:

Se manifiesta como episodios aislados de pérdidas del control de los impulsos agresivos, que pueden tener como resultado agresiones graves o destrucción de la propiedad. Las respuestas son desproporcionadas al factor estresante que contribuye a desencadenar el episodio. Cuando recupera la calma, el niño o adolescente suele mostrarse arrepentido, se autorreprocha sus acciones y puede angustiarse. Entre los episodios no se muestran signos de impulsividad o agresividad. Algunas investigaciones lo asocian a personalidad epileptoide y encuentran una analogía entre los arrebatos explosivos, con las convulsiones, ya que no son típicos de la conducta habitual del sujeto.

Así, queda revelada una base orgánica, un sistema nervioso central disfuncional que actúa como factor predisponente.

Si al factor biológico se agregan vivencias de frustración, opresión y hostilidad tempranas, tenemos una combinación de factores que contribuyen al desarrollo del trastorno.

Cuando el niño va creciendo, toda situación o persona que le haga evocar directa o simbólicamente las vivencias tempranas puede potencialmente convertirse en blanco de la hostilidad destructiva.

En consecuencia, quienes padecen el trastorno pueden desempeñar el rol tanto de víctima activa, como de victimario entre sus pares.

Trastornos de Comportamiento Perturbador

• Trastorno Negativista-desafiante:

Presenta arrebatos de cólera, negativa activa a cumplir normas y comportamientos molestos, que superan las expectativas de estas conductas para niños de la misma edad. Este es un patrón duradero

de comportamiento negativo, hostil y desafiante, sin que se produzcan transgresiones graves de las reglas sociales o de los derechos de los demás.

Los niños con este diagnóstico protagonizan discusiones con los adultos, con una actitud desafiante, pierden la paciencia, tienen resentimientos, son intolerantes con los demás.

Tienden a culpar a otros por sus propios errores y malos comportamientos.

El trastorno interfiere con las relaciones interpersonales y el rendimiento escolar. Esto a la vez trae como consecuencia baja autoestima, poca tolerancia a la frustración, estado de ánimo depresivo, arrebatos de cólera.

Es importante realizar un diagnóstico diferencial con la conducta de oposición normal y adaptativa de determinadas etapas del desarrollo y comunes a los niños y adolescentes de la misma edad.

• **Trastorno Disocial:**

Caracterizado por un conjunto de conductas persistentes que evolucionan con el tiempo, presentando habitualmente agresión y violación a los derechos de los otros.

Se puede dar en comorbilidad con el TDA/H, la depresión y los trastornos de aprendizaje.

En su etiología intervienen diversos factores psicosociales, como nivel socio-económico bajo, estilo de crianza severo y punitivo, discordias familiares, carencia de supervisión paterna adecuada o ambiente caótico. Trastornos psicopatológicos en los padres, agresión física y/o verbal. Alcoholismo o abuso de sustancias, desempleo paterno.

Abuso sexual y maltrato infantil: la exposición crónica puede llevar a que el niño tenga dificultad para expresar verbalmente sus sentimientos y lo haga físicamente con conductas violentas, acompañadas de un estado de hiperalerta excesivo.

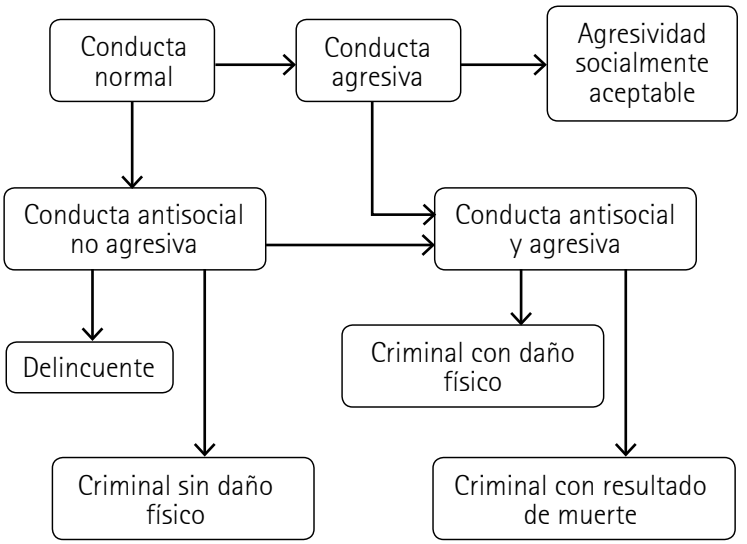
Dentro de los factores psicológicos: la crianza en ambientes caóticos y de abandono puede incidir en los niños en una mala regulación de sus emociones (ira, frustración, tristeza). Además de una exposición a malos ejemplos en el control de impulsos.

Otros factores que inciden: el TDA/H, la disfunción o lesiones del SNC, pueden predisponer al Trastorno Disocial.

Los niños que cumplen con los criterios de diagnóstico pueden expresar su comportamiento violento como intimidación, agresión física, crueldad hacia los pares. Pueden ser hostiles, insultantes, desafiantes, negativistas hacia los adultos. En casos graves, pueden llegar a la destructividad, robos y violencia física. Las prácticas sexuales promiscuas, el consumo de tabaco o sustancias psicoactivas comienzan desde años previos a la pubertad. Pueden tener pensamientos, gestos y actos suicidas.

Un serio déficit en estos niños es el establecimiento de vínculos sociales. Muchos tienen baja autoestima, aunque exterioricen una imagen de dureza y seguridad. Pueden carecer de la aptitud para comunicarse de forma socialmente aceptable y no tienen en cuenta los sentimientos, los deseos y el bienestar de los demás.

Suelen integrar pandillas, su hostilidad no se limita a figuras de autoridad sino que se expresa con malicia contra sus coetáneos, niños más pequeños o más débiles. Pueden llegar a ser victimarios en el ámbito escolar. Manipular y hasta ser líderes por el poder que les da la conducta violenta y el sometimiento por temor de los demás.



Relaciones entre conducta normal, agresividad,
y conducta violenta. Adaptado de Pratt, H.D. y Greydanus, D.E.

Otros Trastornos de Comportamiento

Existen otras conductas sintomáticas que pueden comprenderse como señales de la maduración progresiva del niño y la discriminación entre fantasía-realidad, dependencia-independencia, yo - no yo. Estas conductas no tienen un significado psicopatológico específico si ocurren como hechos aislados. Pero la repetición en el tiempo y su asociación pueden constituir los primeros signos de una futura organización psicopática.

- **Mentira:** se presenta como la acción de alterar la verdad conscientemente. Es importante la frecuencia y la función.

  En el niño la distinción entre lo verdadero y lo falso y luego entre verdad y mentira es progresiva. Antes de los 5 años no distingue entre mentira, actividad lúdica, fabulación. Después de los 7 años la mentira adquiere su dimensión intencional. Entre estas dos etapas hay un período en el que lo verdadero y lo falso son percibidos pero la mentira se confunde con el error.

  Paulatinamente se da un aprendizaje social de la verdad, la cual es valorada por los padres como un comportamiento responsable.

  - **Mentira utilitaria:** tiene la finalidad de obtener un beneficio o evitarse una contrariedad, por ejemplo la falsificación de notas escolares. El comportamiento del medio determinará la evolución de esta conducta. Desatento o muy crédulo, el entorno favorece su desarrollo. Si es excesivamente riguroso y moralizante, fomenta la progresión de esta conducta cada vez más mentirosa. Censurar, sin insistir persecutoriamente, permitirá al niño comprender la inutilidad de la mentira.
  - **Mentira compensatoria:** no busca un beneficio concreto sino la pretensión de una imagen que el sujeto cree inaccesible o perdida. Esta ilusión es normal en la primera infancia, siempre que ocupe un lugar razonable en la imaginación del niño. Un ejemplo es atribuirse hazañas escolares, deportivas, bélicas, dinero. Cuando un niño desarrolla una ilusión imaginaria con un espacio predominante o muy elaborada, como inventarse un doble, un amigo, hasta los 6 años forma parte de las fantasías transicionales en la formación de su

identidad. Si persiste, puede indicar trastornos psicopatológicos con alteración de la conciencia del Yo o conductas prepsicóticas.

- **Mitomanía:** es el grado extremo de la fantasía fabulatoria. Es la tendencia patológica voluntaria y consciente hacia la mentira y fabulación.

- **Hurto:** se puede comenzar a utilizar este concepto recién cuando el niño adquiere una clara noción de propiedad. Los conceptos "mío" y "no mío" se desarrollan en forma progresiva, junto a los progresos que llevan al niño a la adquisición de su individualidad. La noción de hurto exige además la de la adquisición del concepto de propiedad, de límite entre yo y el otro, desarrollo del concepto moral de bien y de mal, con todas sus implicaciones socioculturales.

  Se observa una evolución progresiva de la naturaleza de los hurtos, que va desde objetos robados en el hogar hasta los hurtos del adolescente organizado en una pandilla. No obstante, no hay que etiquetar al niño, ya que puede tratarse de una conducta reactiva y no necesariamente seguir la progresión mencionada.

- **Fuga:** hace referencia al abandono del lugar donde normalmente debe estar, para deambular, sin volver a su casa. No se puede hablar de fuga antes de que el niño tenga conciencia de que debe regresar a su domicilio.

  En el caso de los niños pequeños, el propósito de la fuga es abandonar el lugar temido o por deseos de emprender aventuras. En el adolescente, es mayor la probabilidad de que la fuga sea un comportamiento socializado en el seno de un grupo.

  Existen respuestas del medio que inducen a continuar con esta conducta. En primer lugar, la represión lleva a un aumento en la frecuencia de las fugas. Cuando se prohíbe todo tipo de salida, con vigilancia extrema, encierro en la habitación, etc., se corre el peligro de cristalizar una conducta patológica y que el niño o adolescente encuentre un beneficio al movilizar a su familia y confirmar de este modo el afecto de sus padres cada vez que duda de él.

- **Abuso de alcohol y otras sustancias:** se considera un factor predisponente primordial la carencia afectiva y educativa. Algunos autores hacen referencia al concepto de "polo de asunción", caracterizado por la importancia del grupo, el placer sensorial, la desinhibición y la conducta provocadora. Mencionan también un "polo de abolición", en el que predominan la inconsciencia y la búsqueda de riesgo físico. Este estilo hace referencia a un consumo solitario y puede llevar a la autodestrucción por sobredosis.

  Las alteraciones provocadas en el SNC llevan a potenciar la impulsividad en estados alterados de conciencia y provocar reacciones muy violentas.

Los trastornos de comportamiento mencionados generalmente se asocian a estilos antisociales, con características sociopáticas o psicopáticas que pueden llegar a representar una gran peligrosidad cuando se forman grupos de pertenencia.

Estilos de la personalidad en formación

Existen determinados estilos de la personalidad en formación que pueden relacionarse con situaciones de violencia entre compañeros.

Estilo Paranoide: caracterizado por suspicacia y desconfianza respecto de las personas en general. No asumen la responsabilidad por sus propios sentimientos y se la atribuyen a otros. Son hostiles, irritables e irascibles. Suelen percibir ataques contra su persona o reputación, que pasan desapercibidos para los demás, son rencorosos y reaccionan rápidamente con ira.

Estilo Inestable: caracterizado por una gran inestabilidad en las relaciones interpersonales, la autoimagen y los afectos. Tienen marcada impulsividad y reacciones de ira intensa e inadecuada.

En las relaciones sociales alternan entre la idealización y desvalorización extremas. Tienen fluctuaciones anímicas y sentimientos crónicos de vacío y aburrimiento (de mayor intensidad y duración que los de los adolescentes en general).

Se sienten dependientes y hostiles a la vez, por lo cual es bastante frecuente que sean manipulados por personalidades con estilo psicopático o antisocial, actuando ambos como una unidad. En estas alianzas peligrosas pueden llegar a potenciar su caudal de violencia hacia otras personas.

Estilo Emocional y Dramático: se caracteriza por su excitabilidad, extroversión y emocionalidad dramática. Necesitan ser centro de atención. Tienen profunda necesidad de dependencia, lo que los hace confiados y crédulos, considerando muchas veces que las relaciones son más íntimas de lo que en realidad son. En consecuencia, son sugestionables e influenciables por otros o por las circunstancias. Esta característica los expone, como en el estilo anterior, a participar de acciones de las que luego pueden arrepentirse y no están en sus parámetros conductuales.

Estilo Narcisista: tienen una visión exagerada de su propia importancia y sentimientos grandiosos de singularidad. Se atribuyen derechos ilimitados. Sus relaciones son utilitarias, buscando sacar ventaja de los demás para alcanzar fines propios. Su egocentrismo y ausencia de empatía puede llevarlos a manipular y afectar psicológicamente a compañeros o amigos, encontrando siempre una autojustificación.

Estilo Envidioso: caracterizado por un sentimiento enojoso contra otra persona que posee o goza de algo deseable, siendo el impulso envidioso el de quitárselo o dañarlo. Los envidiosos son insaciables, nunca quedan satisfechos, porque la envidia proviene de su interior y por eso siempre encuentra un objeto en quien centrarse.

Generalmente proyectan en el otro sentimientos negativos del propio mundo interior, de este modo justifican el daño que buscan ocasionarle al otro.

Los envidiosos suelen ser victimarios muy sutiles y perseverantes en buscar la destrucción de la persona envidiada.

Estilo Introvertido y Aislado: tienen un patrón de retraimiento social, se incomodan en las interacciones, parecen fríos, distantes y no tienen contacto con sucesos cotidianos, ni con los intereses y necesidades de los demás.

Disfrutan de actividades solitarias y son indiferentes a los elogios o críticas de los demás.

Pueden llegar a ser blanco de diferentes tipos de violencia, pero su repercusión emocional será totalmente diferente a de los otros estilos, buscando una solución racional.

Estilo Evitativo: son tímidos, pero no asociales. Tienen un gran deseo de compañía, son extremadamente sensibles al rechazo y pueden vivir aislados socialmente. Tienen una marcada ansiedad. Las negativas les llevan a retraerse y sentirse heridos. Presentan gran temor a ser avergonzados, ridiculizados o criticados. Se inhiben ante situaciones personales nuevas. Emocional y conductualmente poseen vulnerabilidad a ser victimizados.

Estilo Dependiente: caracterizado por delegar a otros la responsabilidad de áreas importantes de sus vidas. No confían en sí mismos y sufren malestar si están solos. Son pasivos, carentes de perseverancia y muy sugestionables.

Requieren en forma constante consejo y reafirmación para tomar decisiones. Tienen dificultad para mostrar desacuerdo con los demás, por temor a perder el apoyo. Esto los lleva a una sumisión que soporta todo para ser aceptado. Puede cumplir el papel de víctima pasiva.

Estilo Obsesivo: se destaca por su limitación emocional, orden, perseverancia, obstinación e indecisión. Escrupulosidad e inflexibilidad. Falta de generosidad, rigidez, dificultades para ejecutar actividades grupales por su intolerancia a la frustración o al error. Pueden ser victimizados, pero reaccionan acudiendo a autoridades.

Consejos terapéuticos

Como se fue analizando, en algunos casos encontramos en las conductas *maladaptativas* un fundamento neuropsicológico de mucho peso. En otros, la influencia de factores ambientales de diversos sistemas (familia, escuela, comunidad próxima y sociedad en general) potencian las bases biológicas concretizando desviaciones cognitivas, emocionales y conductuales.

En el caso de los niños con trastornos vinculados al neurodesarrollo, pueden requerir tratamiento farmacológico, no obstante debe hacerse un seguimiento para analizar las modificaciones en el comportamiento y la recuperación funcional en la vida cotidiana. Este tratamiento se considera necesario cuando los síntomas tienen una magnitud tal que altera el aprendizaje, la conducta y la vida social.

El tratamiento psicopedagógico y/o psicológico sí son imprescindibles ya que, por ser trastornos neurobiológicos del desarrollo, son crónicos y pueden persistir en la adolescencia y adultez, etapas vitales en que las características sintomáticas pueden mutar o exacerbarse, obstaculizando las actividades y relaciones sociales. Por consiguiente, es importante trabajar los síntomas desde la detección temprana del trastorno, ya que al llegar a la adolescencia entra en juego una nueva variable que es "cómo se ve el adolescente a sí mismo y a su futuro". De aquí que afianzar la autoestima desde las primeras etapas sea la mayor urgencia.

Existen muchos consejos para un buen seguimiento terapéutico pero es fundamental la intervención sistémica ya que las interacciones familiares van dejando huellas indelebles en niños con una vulnerabilidad especial. No deben rotularse como enfermos; si bien el diagnóstico es importante, no debe quedar como un sello estigmatizante.

El apoyo, la contención familiar, la comprensión, "que no es lo mismo que permisividad excesiva", fortalecerán la imagen que el niño tenga de sí mismo. Los límites son necesarios pero en un contexto donde se le demuestre el afecto y se destaquen ante todo los aspectos positivos que siempre están presentes en alguna medida.

Existen variadas estrategias cognitivo-comportamentales y sociales que evitarán futuras dificultades de personalidad y la comorbilidad con otros trastornos psicológicos.

En el caso de los trastornos que corren el riesgo de derivar en futuras organizaciones psicopáticas, los programas multimodales que utilizan recursos familiares y comunitarios pueden ayudar a contener síntomas y promover conductas socialmente positivas. La intervención sistémica es efectiva porque los síntomas suelen reforzarse por patrones disfuncionales de relación en la familia, que van afianzando y provocando en los adultos sentimientos de

impotencia para controlar el comportamiento inadaptado del niño o el adolescente.

Una de las estrategias utilizadas se dirige al refuerzo y elogio selectivo de las conductas apropiadas, para evitar reforzar los comportamientos indeseables generadores de situaciones conflictivas.

También es beneficioso que el niño cuente con sesiones de psicoterapia individual, donde pueda poner en práctica respuestas más adaptativas, aprendiendo nuevas estrategias para elaborar un sentimiento de dominio y éxito en situaciones sociales. La relación con el terapeuta, por ser más neutral, puede llevarlo a descubrir su capacidad para tener un comportamiento menos provocador, más controlado y elaborar (en casos extremos) las motivaciones inconscientes que lo llevan a sentir placer por someter y destruir, para poder revertirlas y encausar la energía con una connotación positiva y prosocial.

Para pretender que el niño internalice normas y responda positivamente al control externo (límites), es imprescindible construir previamente su autoestima.

Los conflictos graves entre padres e hijos generan problemas de conducta; el castigo severo físico o verbal moviliza respuestas agresivas. De aquí que se deban buscar las ocasiones y actividades que permitan interacciones positivas entre padres e hijos.

Un medio que brinde apoyo, reglas sólidas y consecuencias esperadas estables ayudan a controlar problemas de conducta.

La psicoterapia, además, debe dirigirse a mejorar aptitudes para resolver problemas, área en la cual los niños con trastornos de comportamiento presentan un déficit. Mientras más temprano se inicia el tratamiento, mayor será la efectividad.

Las intervenciones con los niños que han sido víctimas de violencia escolar estarán asociadas a las secuelas psicológicas que manifiesten, tendrán la finalidad de fortalecer las funciones yoicas preservadas y apuntalar las debilitadas, para que les permitan respuestas asertivas y acrecienten la resiliencia.

En forma general, es útil enseñarles métodos del manejo del estrés, técnicas de relajación y estrategias cognitivas vinculadas a la capacidad de afrontamiento. También el ejercicio de formas alternativas de respuesta donde desplieguen conductas que desarrollen la competencia emocional personal y la competencia emocional social.

Se influirá también sobre los constructos cognitivos distorsionados, con respecto a la percepción de la realidad y de la propia valía, que fueron reforzados por la indefensión aprendida e inhibición en las situaciones traumáticas.

Las técnicas del psicodrama pueden ser muy útiles para la externalización del conflicto interno y la resolución del mismo en un ambiente contenedor.

Finalmente, en el sistema escolar, es imprescindible la aplicación de programas psicoeducativos de promoción de una sana convivencia y prevención de la violencia.

Violencia escolar

La violencia en la escuela constituye un concepto que ha ido evolucionando y que actualmente continúa enriqueciéndose con miradas diferentes. Si consideramos la violencia escolar como un hecho aislado, podemos centrarnos exclusivamente en el agresor y la víctima, pero si adoptamos un criterio ecológico, la multicontextualidad de fenómeno comprenderá un análisis más global de la relación entre sociedad, familia y escuela.

Las agresiones que tienen por protagonistas a alumnos, docentes, personal no docente y padres no pueden ser simplemente confundidas con otras formas de violencia o delincuencia ya que son específicas en sus formas, en sus causas y se producen en una institución particular. Por este motivo, la investigación mundial se interesa cada vez más en los efectos del contexto ligado al establecimiento escolar: cómo su organización y gestión favorece, o al contrario, previene la violencia, sin olvidar el impacto que provocan la familia, los problemas de salud mental y los ámbitos social, político y cultural.

En los últimos años, la violencia en las escuelas ya ha mostrado todos sus lados, pero aquel que continúa monopolizando la atención de investigadores, medios de comunicación y sociedad en general, es el de las agresiones que se producen entre los estudiantes.

Por lo general, la percepción que docentes y alumnos tienen respecto de la violencia es muy distinta. Inicialmente, según un estudio exploratorio (Castro Santander, 2003), los profesores reducían las agresiones a juegos bruscos y apodos, y acerca del lugar donde se

producían los hechos, destacaban el recreo (67%) y, muy detrás, el aula (17%) y la salida (11%). Sin embargo, sus alumnos insistían en que las agresiones se producían de manera similar en el recreo y en el aula.

Uno de los datos que más llamó la atención en otro estudio (Castro Santander, 2006-2007) realizado a más de 6 mil alumnos en Argentina, fue que aproximadamente el 22% de los alumnos tenía "miedo" a algunos de sus compañeros, pero la incidencia entre los 12 y 15 años era de 1 cada 3 alumnos, edades en las que también se observa el mayor fracaso escolar. Frente a las formas de violencia indirecta (murmuraciones, amenazas, robos, etc.) el 57% manifestaba sufrirlas y acusaba a sus docentes de "no hacer nada".

En el estudio realizado durante el año 2011 (Castro Santander, 2012), otra de las situaciones que se hicieron evidentes fue que los maestros y padres eran los últimos en enterarse de lo que padecía la víctima. Ante reiterados hechos de violencia el 36% de los niños se calla y, en el caso de comunicarlo, prefieren a algunos de sus compañeros o amigos antes que a los adultos. Lamentablemente las cifras de exclusión mostraron que casi un 27% de los alumnos consultados se consideraba rechazado por sus compañeros, de los cuales casi un 6% manifestaba padecer mucho rechazo y aislamiento, siendo éste un dato que merece toda nuestra atención, ya que sabemos la prioridad que le dan los estudiantes al hecho de ser aceptados y pertenecer a un grupo de iguales.

Qué vemos y qué dejamos de ver o considerar, cómo lo interpretamos y cómo actuamos, son preguntas relacionadas a la violencia que debemos responder para poder prevenirla y enfrentarla adecuadamente. Debemos insistir en que la escuela no debe ni puede actuar en soledad, y considerar que, si se involucran más actores sociales, su disminución y erradicación son posibles.

Características generales de la violencia que se produce en la escuela:

- Se trata de un fenómeno complejo de naturaleza psicosocial.
- Tiene relación con las dinámicas implícitas y explícitas vinculadas a los roles sociales que desempeña cada uno.
- Es un fenómeno más cultural que natural, perdiendo la preeminencia de lo biológico que se le atribuía al comportamiento agresivo.
- Presenta componentes subjetivos e intersubjetivos, en función de la vivencia que agresor y víctima hacen del contexto y de la acción violenta.
- Afecta a la dimensión moral de los individuos, en la medida que compromete derechos y deberes básicos y normas sociales.
- Constituye un desafío educativo, al provocar un clima social desfavorable que dificulta a la escuela cumplir con sus objetivos.
- Las formas indirectas y menos percibidas de violencia, como las actitudes de "hostigamiento psicológico" y de "exclusión", pueden resultar una experiencia más dolorosa y cruel que la del enfrentamiento físico directo.

Las principales investigaciones realizadas sobre la violencia en el ámbito escolar se han centrado en aspectos externos y, por tanto, se ha asumido un concepto de violencia más tradicional, es decir, vinculada a la acción observable. Pero todos los estudios nos muestran muchas violencias silenciosas, desapercibidas para los adultos, que se

continúan reproduciendo ante el temor a comunicar, la naturalización y la complicidad de muchos.

Actualmente, deberían contemplarse otras formas de violencia que se producen en el contexto escolar y que presentan características diferentes a aquellas que por lo general monopolizan la atención. Esto se hace evidente, por ejemplo, en el rechazo hacia la institución escolar por parte de un sector significativo de alumnos, provocando situaciones de hostilidad entre grupos de alumnos y docentes y en hechos reiterados de vandalismo. De la misma manera, también reconocemos el elevado número de bajas por motivos de desgaste profesional (burnout) y la angustia con la que se vivencian los nuevos retos educativos (atención a la diversidad, gestión del clima escolar, educación sexual, desarrollo de la competencia social, comunicación con las familias, etc.), los que constituyen indicadores significativos de lo que ha venido a llamarse el *malestar docente*.

Es así que la violencia que se produce en el ámbito de las escuelas no constituye un objeto de estudio claro y preciso, sino que presenta un desarrollo y una evolución paralelos a los cambios sociales. El propio concepto de violencia con la incorporación de aspectos relativos al grado de integración, a las violencias desapercibidas, a la presión del grupo, a la influencia de los medios masivos de comunicación, a la utilización de las nuevas tecnologías, etc., ponen de manifiesto cómo la comprensión del fenómeno va evolucionando en función de categorías, valores sociales y otros contextos de carácter más general, como es el caso de las políticas públicas.

Por lo general, se ponen de manifiesto al menos cuatro elementos significativos al considerarse la violencia en el ámbito escolar:

1) Las expresiones de violencia en las escuelas tienen raíces muy profundas en la comunidad próxima a la que los establecimientos educativos pertenecen.
2) Los episodios de violencia no deben considerarse como sucesos aislados que ocurren espontáneamente como si fueran “accidentales” o “cosas de chicos”.

3) Las diversas manifestaciones de violencia en el contexto educativo ocurren con más frecuencia de lo que usualmente se piensa y observa.
4) La relación entre agresores y víctimas es habitualmente extensa en el tiempo y estrecha en el espacio, por lo que las consecuencias personales e institucionales llegan a ser muy significativas.

Acoso escolar (bullying)

> "Insultar es lo corriente, te persigue, te amenaza. Me va a insultar debajo de mi casa. Me empujó, me agarraron entre dos. Al principio no me chivé, me quitaban los zapatos, los tiraban, la mochila. Me pidió rollo y dije que no. Una vez entre él y otro quisieron bajarme los pantalones, en el autobús. El conductor pasaba de todo. Yo, aterrorizada. Se lo conté a mi madre. Me sigue diciendo, te voy a amargar la vida, te voy a matar. Yo paso, intento hacer como que no me importa. Dejé de ir en el autobús. Pienso todas las noches, mañana qué me hará. Una humillación, no se pone la gente de mi parte porque tienen miedo. Un día me tiró una paloma muerta y caca de perro. Y piedras, muchas me tiró. Tuve muchas ganas de "desaparecer", por no aguantarlo. En serio. No veía otra salida. Se me junta todo. Esto y las notas son la mayor preocupación de mi vida. Tengo un 5% de esperanza en que no tenga que sufrir más, porque es peor que un cáncer y que apruebe el año que viene, que salga adelante y que venga esa sonrisa a mí, para que vuelva a ser feliz y no mire las cosas malas de la vida sino las buenas…"
>
> María, 14 años[1].

Entendemos que una de las formas más graves de violencia en el ámbito escolar es aquella que se produce a través del daño persistente que conocemos como "acoso escolar" o *bullying*. Se trata de

1. Paciente de la psicóloga clínica Isabel Menéndez Benavente (Gijón, Asturias).

una variante de la violencia escolar caracterizada por un comportamiento de hostigamiento e intimidación reiterada, que trae consigo el aislamiento y la exclusión social de quien lo padece. Este hostigamiento que sufren algunos alumnos no es fácil de detectar por sus acciones indirectas y porque los alumnos tienden a no denunciar o lo hablan mayoritariamente con sus compañeros o amigos. Sabemos también que los adultos a quienes se les comunica lo que sucede tienden a minimizar ("están jugando"), naturalizar ("cosas de chicos") o intervenir de manera imprudente exponiendo aún más a la víctima. Los alumnos han aprendido que este es un tema que los adultos no manejan con competencia y consideran que es mejor padecerlo o resolverlo solos.

La definición de bullying más citada y aceptada por la comunidad científica es la de Dan Olweus (1989), pionero en los estudios de este fenómeno. Olweus dice que "un alumno está siendo maltratado o victimizado cuando él o ella está expuesto repetidamente y a lo largo del tiempo a acciones negativas de otro o un grupo de estudiantes" (Olweus, 1999). Independientemente de las formas agresión que se utilicen, las características que, según Olweus, definen el bullying son tres: intencionalidad, persistencia en el tiempo y abuso de poder.

A pesar de que parece existir un acuerdo sobre la definición del bullying, algunos autores continúan realizando contribuciones para la comprensión del fenómeno. Así, Ortega (1998) explica que existen dos leyes que mantienen el maltrato entre los estudiantes: la ley del silencio y la ley del dominio-sumisión. Según Ortega, estas dos leyes son las que posibilitan que el bullying se sostenga en el tiempo. Por un lado, las personas implicadas, directa o indirectamente, tienen a mantener en silencio lo que sucede, dificultándose la intervención; y, por otro, los implicados directos mantienen un vínculo por el cual uno aprende a dominar y otro, a ser sumiso.

Lamentablemente, algunas investigaciones desaprovechan el camino recorrido por quienes hace muchos años estudian en todo el mundo las conductas de hostigamiento, y acaban creando categorías, indicadores e instrumentos que luego hacen imposible realizar comparaciones o aplicar estrategias eficaces.

PERFIL GENERAL DEL AGRESOR

Características físicas	• Se trata mayoritariamente de varones, aunque las chicas van aumentando en número. • Se observa fortaleza física con mayor desarrollo.
Perfil psicológico	• Es irrespetuoso y desafiante. • Necesita dominar y ejercer el poder. • No controla sus sentimientos de enojo. • Es impulsivo e impaciente. • Evidencia un exceso de confianza en sí mismo o bien baja autoestima. • Dificultad para relacionarse. Interpreta como ataques cualquier conducta insignificante (miradas, sonrisas o gestos). • Se muestra insensible ante el sufrimiento de los demás. • Posee gran facilidad para excusarse; minimiza sus actos y culpa a los otros. Justifica como una broma las agresiones.
Conducta social	• Se enoja si no se cumplen sus deseos. • Insulta, humilla y ridiculiza en público. • Rompe y esconde materiales. • Tiene dificultad para sentir empatía por la víctima. • En su relación con los demás necesita dominar. • Puede mostrarse simpático o molestar y hostigar a los docentes, pero de forma tan cruel como a los compañeros que ha elegido como víctimas.

PERFIL GENERAL DE LA VÍCTIMA

Características físicas	• Se trata en igual medida de chicas y chicos. • Posee rasgos físicos, sociales o culturales diferenciados. • Presenta un aspecto contrariado y triste.
Perfil psicológico	• Evidencia debilidad psicológica. • Presenta alta ansiedad e inseguridad. • Es temeroso. • Tiene baja autoestima. • Es tímido y callado. • Se siente poco hábil socialmente. • No responde a las agresiones. • Se siente incapaz de defenderse. • Tiene dificultades para pedir ayuda. • Siente temor de contar lo que le pasa. • Disimula y oculta lo que sufre.
Conducta social	• Es poco sociable, realiza actividades individuales y solitarias (Internet). • Está frecuentemente aislado. • Busca la cercanía de los adultos. • No sale de su casa solo. • Le faltan con frecuencia materiales. • Muestra pocas habilidades sociales para interactuar. • Es considerado débil por sus compañeros. • Tiene un estilo de relación inhibido, sumiso y pasivo. • Evita el contacto con determinados compañeros. • Es dependiente y apegado al hogar. • Presenta cambios de humor repentinos, irritabilidad y explosiones de enojo.

Estos perfiles se vinculan con una realidad donde el "fuerte" se impone sobre el "débil", y este proceso se va retroalimentando de tal forma que la víctima cada vez presenta una menor autoestima, timidez, sentimiento de inseguridad, etc., consolidando una marcada falta de competencias comunicativas y de habilidades sociales con respecto al resto de compañeros.

No todo es lo que parece

La víctima no siempre es alguien que carece de habilidades sociales, con poca autoestima e introvertido. Cualquiera puede ser objeto de acoso escolar. Se puede elegir al gordito y al que lleva anteojos o aparato dental, pero también al que se incorpora una semana tarde al colegio, tiene buenas notas o es calificado de inteligente por sus docentes. Cualquier rasgo diferenciador es susceptible de ser utilizado por quien acosa para convertir a otro niño en blanco de sus burlas.

Muchos de los niños acosados intentan escapar de la situación acosando ellos también. De hecho, según la opinión de algunos expertos, aproximadamente un 50% de las víctimas "recibe y da". El niño interioriza el siguiente razonamiento: para no ser víctima no hay como ser acosador y, como resulta que nadie o casi nadie interviene, triunfa el principio de impunidad. Un 40% de los escolares presencia las agresiones y aprende la siguiente lección: "Si los adultos, el colegio y los docentes no intervienen, quiere decir que estamos solos ante el peligro y que cada uno tiene que sobrevivir por sus medios". Este mecanismo refuerza al acosador, que se encuentra con cierto éxito social y pone a su servicio al resto del grupo.

CONDUCTAS DE INTIMIDACIÓN A OBSERVAR

Tipos (directos e indirectos)	Manifestaciones
Físico	• Pegar, empujar, dar patadas, escupir o poner zancadillas. • Impedir que vaya al baño o al patio o que pase por el pasillo. • Evitar que juegue en un determinado sitio. • Amenazar con armas. • Robar, esconder, destruir pertenencias.
Verbal	• Amenazar. • Someter a burlas, sarcasmo. • Humillar. • Ridiculizar. • Insultar, poner nombres despectivos, dedicar canciones. • Injuriar. Calumniar.
Social	• Aislar, no dejar participar. Excluir. • Manipular las relaciones de amistad. • Desprestigiar y crear rumores.
Otros	• Extorsionar. • Abusar, acosar y chantajear sexualmente. • Acosar de modo cibernético (por medio del celular o las redes sociales).

Considerando que aquellos indicadores que permitirían denunciar las agresiones son poco visibles (indirectos), a lo que debemos sumar la poca comunicación que las víctimas y los testigos hacen de los hechos, nos corresponde a los adultos incrementar los esfuerzos para su detección. Apremia la presencia de padres y docentes disponibles, conocedores de las nuevas formas de relacionarse de niños y jóvenes, que busquen atentamente las señales y eviten minimizar o naturalizar los hechos.

SEÑALES DE ALERTA EN LA VÍCTIMA

Observables por los docentes

Señales físicas:
- Contusiones, heridas o roturas en la ropa que no se explican de forma accidental o natural.

En su comportamiento:
- Aspecto contrariado y triste.
- Cambios de humor repentinos, irritabilidad y explosiones de ira.
- Cambios bruscos de actitud y comportamiento.
- Exceso de rebeldía o apatía.

En su relación con los demás:
- Está frecuentemente solo y aislado.
- Busca la cercanía de los adultos.
- Con frecuencia le faltan materiales.
- Es considerado débil por sus compañeros.
- Evita el contacto con determinados compañeros.
- No responde a las agresiones.
- No pide ayuda.
- No cuenta lo que le pasa.
- Disimula. Justifica el maltrato.
- Puede, en algunos casos, incitar reacciones negativas en sus compañeros (víctima provocativa)
- Es objeto de burlas y risas hostiles.
- En los juegos de equipo es el último en ser elegido.

En su rendimiento académico:
- Presenta alteraciones inusuales del rendimiento escolar.
- Falta a clase reiteradamente.
- Evita exponer oralmente sabiendo los contenidos.

Observables por los compañeros

- Reacciones de llanto y tristeza ante las agresiones.
- Preferencia por grupos de edad diferente.
- Confidencias directas por parte de la víctima.

Observables por la familia

- Largos períodos dentro del hogar.
- Cambios de humor repentinos, irritabilidad y explosiones de ira.
- Presenta un aspecto contrariado y triste.
- Exceso de rebeldía o apatía.
- Poca o nula relación con sus iguales.
- Problemas de sueño y alimentación.
- No le acompañan compañeros de la escuela cuando vuelve a casa y pasa muy poco tiempo fuera del horario de clases con ellos.
- Nunca o casi nunca comparte salidas, cumpleaños, etc., con sus compañeros.
- Por las mañana siente temor o recelo a ir a la escuela. Inventa enfermedades.
- Contusiones, heridas o roturas en la ropa que no se explican de forma accidental o natural.

SEÑALES DE ALERTA EN EL AGRESOR

Observables por los docentes	• Muestra gran facilidad para exculparse, no muestra sentimiento de culpa. Minimiza sus actos y culpa a los otros. • Justifica como una broma sus agresiones. • Se enoja si no se cumplen sus deseos. • Insulta, humilla y ridiculiza en público. • Rompe y esconde materiales. • Desafía las normas y a los adultos. • Implicación continua en peleas.
Observables por los compañeros	• Se involucra frecuentemente en peleas. • Busca aliados que se impliquen en sus acciones. • Presenta conductas directas e indirectas de maltrato y violencia hacia la víctima.
Observables por la familia	• Aparece con pertenencias de otros. • Recibe quejas frecuentes de otras familias o de la escuela. • Comentarios despectivos sobre la víctima. • Niega la existencia de problemas y oculta información.

¿Víctima o victimario?

Cualquier alumno puede a lo largo de su vida escolar padecer directamente situaciones de violencia esporádica o de acoso escolar. Existen, sin embargo, una serie de factores que favorecen que algunos chicos y chicas se conviertan en candidatos para sufrir las agresiones de otros compañeros o actuarlas.

FACTORES DE RIESGO DE ACOSO

	Agresor	**Víctima**
Personales	• Aprendizaje de conductas agresivas en la infancia. • Dificultades de aprendizaje que no permiten realizar las tareas propias de su edad. • Desmotivación por aprender. • Personalidad desinhibida e impulsiva. • Ausencia de autocontrol. • Inhabilidad social. • Hiperactividad. • Consumo de sustancias tóxicas. • Excesiva necesidad de ser considerado líder social.	• Dificultades de aprendizaje que no permiten realizar las tareas propias de su edad. • Limitaciones en destrezas físicas. • Inhabilidad social. • Desmotivación por aprender. • Excesiva necesidad de ser considerado o querido. • Inmadurez general, incluso en el desarrollo físico.

FACTORES DE RIESGO DE ACOSO

	Agresor	Víctima
Familiares	• Estilo de educación familiar autoritario o permisivo. • Falta de afecto y poca comunicación. • Permisividad y complicidad ante comportamientos transgresores y agresivos.	• Incoherencia ante las normas; falta de dirección. • Crisis familiares, enfermedades, ausencias, discusiones continuas. • Largas jornadas laborales y poco tiempo para dedicar a los hijos.
Escolares	• Metodología competitiva. • Medidas sancionadoras inadecuadas. • Normas establecidas sin la participación de los alumnos. • Ausencia de enseñanza en valores y habilidades sociales. • Falta de atención a la diversidad. • Falta de comunicación y escaso acercamiento de los docentes hacia el alumnado.	
Ambientales	• Contraposición de creencias, valores y costumbres. • Influencia de los valores socialmente aceptados como la consecución del éxito, la competitividad y escasa valoración del esfuerzo personal. • Influencia de los medios de comunicación: se tiende a imitar conductas agresivas y existe una falta de sensibilidad e indiferencia ante los incidentes violentos.	

En relación con la influencia del contexto familiar, existen cada vez más evidencias del vínculo: comportamiento agresivo de niños y jóvenes y conducta excesivamente punitiva y autoritaria de los padres, así como las conductas de complicidad y justificación de los padres con sus hijos indisciplinados y violentos.

En el caso de las victimas, también se dan ciertas similitudes en el contexto familiar. Por ejemplo, las familias que no proporcionan a los niños la oportunidad de aprender estrategias de resolución de conflictos, o aquellas que presentan sobreprotección o acaparamiento, parecen estar muy relacionadas con la potenciación del papel de víctima.

REPERCUSIONES DEL ACOSO

Víctima	Agresor	Espectador
Corto plazo: • Falta de concentración. Baja autoestima. Falta de asertividad. Dificultades de integración. • Miedo a la escuela: compañeros, docentes y trabajo académico. • Inestabilidad emocional. • Mal carácter. Absentismo. Alteraciones del sueño. Enfermedades psicosomáticas por estrés. **Medio plazo:** • Ansiedad. Depresión. Agresiones a otros. Comportamiento socialmente conflictivo.	• Comportamiento social inadecuado. Abuso de poder. Bandas agresivas. • Conflicto afectivo. Miedo. Inseguridad. Prepotencia. • Sumisión al más fuerte. • Trastorno de personalidad. • Falta de empatía. Incapacidad de percibir los sentimientos de los otros. • Moralidad egocéntrica. • Falta de respeto a los demás. Déficit de desarrollo moral. Desajuste laboral. • Peor pronóstico que el de la víctima. • Necesita ayuda para poder modificar sus conductas antisociales.	• Insensibilidad ante los sentimientos y el dolor de los demás. • Déficit de empatía. • Déficit en desarrollo moral y emocional. • Inseguridad. Miedo. • Sentimiento de indefensión similar al de la víctima. • Confusión sobre éxito social y maltrato. • Déficit en la jerarquización de valores. • Indiferencia. Escaso interés manifestado por los adultos. Actitud de perplejidad moral.

Las innegables diferencias individuales entre los alumnos pueden situar a unos en situación de ventaja frente a otros, lo que es aprovechado por algunos para *hacer la vida imposible* a quien está en situación de desventaja.

La mayor invisibilidad de ciertas acciones, así como la cultura del silencio, como vimos, dificultan la intervención y prevención del problema. Las dos estrategias más utilizadas por las víctimas son: evitar la situación e ignorarla. Se trata, por lo tanto, de actitudes en las que la víctima no se enfrenta con el problema, sino que busca negarlo y evitarlo física o mentalmente.

Algo parecido a estas estrategias de solución es tomar las agresiones como broma intentando minimizar el problema, como un modo de superarlo y como resistencia a verse como víctima.

Respecto a los docentes, distintas investigaciones señalan que así como existe una tendencia a dramatizar frente a situaciones de violencia física, aun cuando no siempre se correspondan con situaciones de intimidación, se tiende a desestimar las manifestaciones verbales e indirectas de amenaza.

La obligatoriedad de asistir a la escuela y el hecho de que ésta obligue necesariamente a formar parte de un grupo, aumenta el malestar experimentado por quien sufre el maltrato de sus compañeros. La vulnerabilidad es mayor por tratarse de personas en desarrollo, quienes todavía están construyendo procesos cognitivos y afectivos en la interacción con los otros, y que necesitan la convivencia con sus iguales para poner a prueba esos procesos y habilidades.

Avances en las estrategias de prevención e intervención del acoso

La violencia entre compañeros es un fenómeno de grupos, y el tratamiento del problema tendrá que enfocar a la totalidad del grupo involucrado, con actividades de reflexión acerca de las emociones, la resolución pacífica de conflictos y el conocimiento mutuo, a través de acciones que potencien el descubrimiento del otro. Si es posible, estas actividades se deben llevar a cabo sin señalamientos directos, esto es, sin intentar dirigir el foco hacia una persona en particular, para evitar una doble victimización o una actitud resistente en el agresor.

Aunque el bullying es un fenómeno que se presenta con mayor frecuencia en la escuela, puede ocurrir también en otras áreas de las vidas de los niños. Por esta razón, el éxito de la transformación de las interacciones sociales de los niños y adolescentes en riesgo de convertirse en acosadores o víctimas, depende de la amplitud con la que el problema sea entendido y tratado, tanto fuera como dentro del contexto escolar, incluyendo los ámbitos familiar y comunitario.

Estrategias de prevención de la violencia utilizadas según la etapa del desarrollo y el contexto

CONTEXTO ECOLÓGICO	ETAPA DEL DESARROLLO		
	Lactancia (0 a 3 años de edad)	**Primera infancia (3 a 5 años de edad)**	**Mediados de la niñez (6 a 11 años de edad)**
El individuo	Prevención de los embarazos no deseados Mayor acceso a la atención prenatal y posnatal	Programas de desarrollo social (a) Programas de refuerzo Preescolar (a)	Programas de desarrollo social (a) Programas que proporcionan información acerca del abuso de drogas (b)
Familia y pares	Visita domiciliaria (a) Capacitación para la crianza (a)	Capacitación para la crianza (a)	Programas con mentores Programas de asociación del hogar y la escuela para promover la participación de los progenitores
La comunidad	Vigilancia de las concentraciones de plomo y eliminación de los productos tóxicos de uso doméstico Aumento de la disponibilidad y calidad de los centros de puericultura	Vigilancia de las concentraciones de plomo y eliminación de los productos tóxicos de uso doméstico Aumento de la disponibilidad y calidad de los programas de refuerzo preescolar	Establecimiento de rutas seguras para los niños en su camino a la escuela o de regreso de esta u otras actividades de la comunidad Mejoramiento de los ámbitos escolares, incluidas las prácticas de enseñanza, las políticas y la seguridad escolares Programación de actividades posteriores a las horas de clase para extender la supervisión de los adultos Actividades extracurriculares
La sociedad	Desconcentración de la pobreza Reducción de la desigualdad de ingresos	Desconcentración de la pobreza Reducción de la desigualdad de ingresos Reducción de la exhibición de la violencia en los medios Campañas de información al público	Desconcentración de la pobreza Reducción de la desigualdad de ingresos Reducción de la exhibición de la violencia en los medios Campañas de información al público Reforma de los sistemas educacionales

Blanco, J. y Varela, J. (2011)

Notas:

(a) De comprobada eficacia para reducir la violencia o los factores de riesgo de violencia.

(b) Se ha comprobado que no son eficaces para reducir la violencia ni los factores de riesgo de violencia.

Programas generales de prevención

1. Programas de Intervención-sanción (tipo–I)

- Son de naturaleza reactiva. Es la filosofía de los denominados programas de "Tolerancia Cero", estrategias punitivas y castigo como formas de disuasión del comportamiento violento.

2. Programas de Conducta Esperada (tipo–II)

- Se basan en el principio de que cuando existen unas reglas de convivencia justas, que se han hecho explícitas y son equitativas, se impide la conducta inaceptable.

3. Programas de Detección / Prevención (tipo–III)

- Implican una política de detección precoz de las causas que producen la violencia a través del desarrollo de actividades que reduzcan la violencia y favorezcan relaciones interpersonales positivas.
- Se basan en el principio de que "el conflicto es inevitable", por tanto, hay que enseñar a los alumnos a saber reaccionar positivamente ante situaciones potencialmente conflictivas.

4. Programas de Orientación Comunitaria o Proactivos (tipo–IV)

- Parten del supuesto de que los orígenes profundos de la violencia están fuera de la escuela ya que la escuela no es en sí misma una estructura violenta, esta es traída a la institución por los docentes y los alumnos.
- Se basan en el Modelo de Salud Pública, implican una coordinación con instituciones y programas externos al colegio, encontrándose integrados en la política general educativa, sanitaria y social.

Dificultades y lecciones aprendidas

A continuación se presentan las dificultades más relevantes señaladas en los distintos programas de prevención de la violencia escolar (Krauskopf, 2006), así como observaciones sobre las lecciones que hemos aprendido.

Es necesario el conocimiento de las dificultades más frecuentes, que deben ser incluidas en el planeamiento de la intervención, por lo que recomendamos evaluarlas y solucionarlas previamente, con claros compromisos institucionales y el desarrollo de estrategias de solución a los problemas, para garantizar la sostenibilidad y calidad del proyecto.

Entre las dificultades podemos reconocer: 1) las que se refieren a la *recolección de evidencias*, 2) las que derivan de barreras estructurales originadas en el funcionamiento del sistema escolar y 3) las resistencias.

1) Recolección de evidencias, una dificultad señalada en los proyectos latinoamericanos es la debilidad en la construcción de indicadores de éxito pertinentes a las intervenciones. Por otro lado, proyectos de diversas regiones y con diversas modalidades metodológicas de evaluación señalan la dificultad para utilizar los indicadores técnicamente establecidos, por cuanto se depende de una gran variedad de personas en las escuelas, lo que afecta las posibilidades de homogeneizar y controlar la aplicación de los instrumentos.

La investigación del impacto es uno de los grandes desafíos que enfrentan los proyectos, así como la recolección de evidencias mediante mecanismos de control más rigurosos y registros periódicos homogéneos.

2) Barreras derivadas de las debilidades en la implementación, han sido identificadas como provenientes de la falta de presupuesto para cumplir con las fases necesarias del proyecto y problemas para contar con capacidades gerenciales y suficiente personal capacitado para conducir y asesorar las actividades. De la misma manera, la participación de expertos desde las universidades no llega a la formalización necesaria para poder contar con su apoyo en forma estable en las actividades de prevención.

En el ámbito escolar son barreras importantes la falta de autorización y la falta de tiempo de personal sobrecargado para tomar voluntariamente su tiempo en las actividades propias del proyecto. Más allá de las resistencias que se señalan a continuación, cabe reconocer que no todos los docentes tienen habilidades para la prevención.

La falta de continuidad en las políticas escolares lleva a la reducción de recursos, cambios en el número de las escuelas, demandas del currículo nacional y demandas de nuevos procedimientos de evaluación. La alta rotación de los docentes ya capacitados afecta la inversión y pone en peligro la continuidad de los procesos de prevención.

3) Con respecto a las resistencias, estas provienen de orientaciones tradicionales sobre la transmisión del conocimiento, se insertan en la visión del estudiante como generación de relevo y en un período de preparación (no como sujeto de derechos, actor estratégico y persona en desarrollo integral), y por consiguiente, sólo receptor de aprendizajes.

Las resistencias se expresan en el desinterés y falta de entusiasmo en la implementación del programa. Pueden darse expresiones de disconformidad de docentes ante el compromiso de tener las discusiones necesarias con sus estudiantes. Incluso en el caso de los proyectos derivados de la propuesta de Olweus se encontró personal apegado a otras filosofías o proyectos contra el hostigamiento escolar, que consideraban contradictorio lo que se les solicitaba.

Las lecciones aprendidas confirman que la violencia no puede ser comprendida ni tratada de manera reduccionista en el ámbito escolar. Es importante considerar todos los subsistemas de la educación y dar un enfoque comunitario a la escuela y a la inserción de los proyectos. El enfoque de paz desplaza las modalidades de interacción violentas, para dar lugar a la cooperación y construcción solidarias, mejora el énfasis en la protección integral y la ciudadanía. La Educación Emocional ha demostrado tener efectividad en escuelas pertenecientes a diversas poblaciones y localidades.

Es importante trabajar por el sentido de pertenencia, intentando romper la distancia que hace ajena la escuela para los estudiantes, permitir su apropiación positiva tanto por ellos como por la comunidad.

Los docentes son los agentes clave de los programas de prevención y son, a la vez, quienes sufren las más diversas presiones y

dificultades durante su tarea profesional. Por eso son relevantes las estrategias que permiten asesoría y apoyo continuo.

En algunas estrategias de prevención se ha demostrado que es más efectivo trabajar con grupos pequeños que con grandes grupos; incluso las escuelas más pequeñas tienen mayores probabilidades de éxito.

Indicadores generales de proyectos exitosos

En el ámbito escolar:

- Inclusión en la programación.
- Tiempos destinados para la implementación de las actividades.
- Mejoras en el orden y la disciplina.
- Más relaciones sociales positivas y más actitudes positivas en la tarea en clase y en la escuela.
- Identificación y mejoría en los lugares de mayor riesgo.
- Experiencias en recreos.

En los estudiantes:

- Cambios en la conducta en los alumnos, con impacto en sus relaciones interpersonales.
- Cambios conductuales con relación con la hiperactividad.
- Los alumnos se muestran más conscientes de sí mismos en relación con sus problemas de conducta.
- Más corteses, con mayor capacidad de compartir y escuchar.
- Más participativos.
- Se observan más actitudes positivas en el trabajo en clase.
- Relaciones sociales positivas.
- Disminución de las agresiones dentro y fuera del aula de clase.
- Mejor manejo de conflictos.
- Los alumnos son más conciliadores.
- Evidencian conductas de autocontrol.
- Demuestran compromiso y capacidad de evaluación.
- Se observa evaluación entre iguales.
- Mayor facilidad para expresar sus emociones y sentimientos.
- Participación de los estudiantes.
- Aumento en la satisfacción de los estudiantes con la vida escolar.
- Vocabulario de los estudiantes para identificar sus emociones.

- Pruebas de habilidades cognitivas.
- Habilidad para tolerar la frustración.
- Uso de estrategias de resolución de conflictos.
- Autorreportes de problemas de hostigamiento.
- Duración de experiencias de acoso.
- Testigos.
- Percepción del rol de los adultos.
- Búsqueda activa de apoyo por parte de las víctimas.
- Mayor sensibilización ante las formas menos visibles de violencia.
- Pérdida de estatus social de los acosadores y actores de otras violencias.
- Disminución en las conductas antisociales en general, tales como vandalismo, peleas con la policía, hurtos, borracheras y engaños.

En los docentes:

- Cambios de conducta y actitudes de los profesores.
- Reconocen sus propios límites.
- Comprenden mejor la agresividad de los alumnos.
- Aquieren conciencia sobre la realidad de los alumnos.
- Mayor involucramiento del equipo docente.
- Demanda espontánea de capacitación.
- Solicitado por los alumnos.
- Solicitado por los padres.
- Solicitado por adolescentes que no van a la escuela.
- Incluido en el programa de las escuelas.
- Informes de los maestros sobre conductas agresivas en los estudiantes.
- Informes de los docentes sobre conductas de auto-control en los estudiantes.
- Manejo de situaciones difíciles en las comunidades educativas.

Modelos tradicionales de intervención

Modelo de Olweus (1993)

Requisitos previos generales:

- Conciencia e implicación

Medidas para aplicar en la escuela:

- Estudio del cuestionario aplicado a los alumnos para diagnosticar
- Jornada escolar de debate sobre los problemas de agresores y de víctimas
- Mejor vigilancia durante el recreo y la hora de comer
- Zonas más atractivas de ocio y mejora del ecosistema en la escuela
- Teléfono de contacto
- Reunión de padres y personal de la escuela
- Grupo de profesores para el desarrollo del medio social en la escuela
- Círculos de padres

Medidas para aplicar en el aula:

- Normas de la clase contra las agresiones, claridad de sus enunciados, elogios y sanciones
- Reuniones de clase regulares
- Juegos de simulación, literatura, etc.
- Aprendizaje cooperativo
- Actividades de clase comunes positivas
- Reuniones de profesores y padres/alumnos de la clase

Medidas individuales:

- Hablar seriamente con los agresores y víctimas
- Hablar seriamente con los padres de los implicados
- Uso de la imaginación por parte de docentes y de padres
- Ayuda de alumnos "neutrales"
- Ayuda y apoyo para los padres (folletos de padres, etc.)
- Grupos de debate para agresores y víctimas
- Cambio de clase o escuela

Modelo del Proyecto Sheffield (Smith y Sharp, 1994; HMSO, 1994).

A. La creación de un Reglamento Institucional (normativa para la convivencia) contra los abusos entre iguales.

- Se da especial importancia al proceso, tanto o más que al producto final.

  Se aconseja la formación de comités para la discusión y elaboración de dicho código de conducta, integrados por padres/madres, profesores y alumnos.
- Otro elemento esencial de dicho código es el mantenimiento "vivo" de su filosofía y para ello se promueve la revisión y evaluación periódica. La difusión y comunicación de las normas, valores y conductas que se reflejan en dicho reglamento deben alcanzar a toda la comunidad educativa.

B. La obtención de datos fiables sobre el estado de la cuestión en cada institución. Esto supone una serie de posibles métodos tales como:

- Realización de cuestionarios breves con un solo grupo de alumnos.
- Identificación de zonas de riesgo.
- Entrevistas con alumnos.
- Uso de métodos específicos con niños pequeños (láminas, cuestionarios más reducidos, observación, etc.).

C. La introducción de estrategias curriculares facilitadoras del tratamiento del problema. Se sugieren estrategias didácticas como educación en valores, con utilización de videos, obras de teatro, propuestas didácticas específicas, literatura, etc. También se proponen dos métodos para involucrar a toda la clase en la discusión de situaciones de maltrato:

- Círculos de Calidad: método de indagación para los alumnos acerca del maltrato entre iguales en la escuela.
- Enseñar a los alumnos a observar y detectar situaciones de abuso y a afrontarlas.

D. El trabajo directo con alumnos en conflicto. En este apartado se intenta favorecer el tratamiento individualizado tanto de la víctima como del agresor:

- **Método Pikas**[2] (para agresores).
- Programa de asertividad (para víctimas).
- El método de no inculpación (para el conjunto de agresores y víctimas).
- Alumnos consejeros (para favorecer la comunicación entre alumnos).
- Tribunales de alumnos en caso de maltrato (los alumnos enjuician al agresor).

E. La mejora de las condiciones de supervisión del recreo.

- Formación de los supervisores.
- Código de conducta para el comedor, quiosco…
- Observación de los alumnos para detectar agresiones.
- Alumnos como ayudantes de recreo.
- Identificación de zonas de riesgo.
- Mejoras del entorno.

Modelo Farsta, inspirado en el Modelo Pikas
(Pikas 1990**)**

Secuencia de pasos en el Modelo Farsta de Intervención en la Escuela

- Se comunica la sospecha de intimidación a la persona o equipo de contacto.
- La persona o equipo encargado hace una investigación discreta de la situación entre los docentes.
- Antes de 3-4 días desde el episodio, se planifica una reunión con el agresor y la víctima.

2. Método Desarrollado por el Profesor Anatole Pikas, de Suecia (Pikas, 1989), ampliamente utilizado para disuadir a una banda de agresores de su ataque hacia un compañero. Se trata de una serie de entrevistas con los agresores y la víctima de forma individual en las que se intenta crear un campo de preocupación mutua o compartida y donde se acuerdan estrategias individuales de ayuda a la víctima.

- Charlas separadas con los protagonistas en presencia del director y el equipo de trabajo. Se pone énfasis en las soluciones que agresor y víctima deben alcanzar.
- En ocasiones, reuniones breves con toda la clase.
- Control del agresor dentro y fuera de clase durante dos semanas.
- Reunión con los protagonistas para ver resultados.

Modelos conceptuales de intervención

En casi cuatro décadas se han ido desarrollando distintas estrategias para enfrentar el acoso escolar. Por ejemplo, la resolución de conflictos, estrategias de mediación de pares y terapias grupales que se focalizan en aumentar la autoestima, han demostrado ser relativamente ineficaces con los bully, porque el comportamiento de acoso es más resultado de una asimetría de poder que del déficit de habilidades sociales, que por supuesto agredido y agresor suelen tener.

Dada la complejidad del fenómeno, cualquier estrategia no será necesariamente efectiva. Hay distintas formas de intervenir sobre la violencia escolar, algunas lo hacen a nivel de reglamentos escolares, normas de convivencia, protocolos de actuación, sistema de ayuda de pares, y otras a nivel más comunitario, actuando en la familia y el barrio.

Dan Olweus (2004) señala que un gran problema para saber qué funciona en la prevención e intervención del bullying es que no existe suficiente evidencia de las estrategias. Es así que según una investigación llevada a cabo en 400 programas supuestamente de prevención de violencia, solamente 10 de ellos (2,5%) cumplían con algunos criterios mínimos: tener un efecto positivo en un grupo objetivo pertinente de estudiantes, que los efectos hayan durado al menos un año y contar con resultados positivos en alguna de las mediciones iniciales.

Se comprobó que las estrategias que tienen efectos positivos (Varela, 2010) se observan en aquellos programas que: innovan de manera sostenida, clarifican y comunican normas de conducta para los alumnos, y los centrados en un amplio rango de habilidades sociales (empatía, asertividad, autocontrol, manejo del estrés, etc.), por un período de tiempo que permita ir reforzando esas habilidades.

¿Qué ha demostrado ser exitoso como programa de intervención?

- **Programas con abordajes en varios niveles** –individual, curso, escuela, familia, ambiente físico–. Es decir, el desarrollo de estrategias de intervención requiere el trabajo en los distintos sistemas escolares de forma simultánea y complementaria.

- **Prevención y promoción.** Es decir, prevenir la manifestación de conductas negativas con sus respectivas externalizaciones, junto con promover resultados positivos esperados para la comunidad escolar.

- **Prevención primaria, secundaria y terciaria.** Es importante desarrollar estrategias para todos los alumnos, de carácter universal, pero también algunas estrategias dirigidas a aquellos estudiantes requieren de un trabajo más focalizado, ya sea grupal o individual, con profesionales pertinentes según corresponda.

- **Intervenir tan temprano como sea posible.** Se sabe el impacto que tiene la educación inicial y la prevención temprana. Mientras más temprano comience la estrategia, mayores serán sus resultados.

- **Énfasis en temas de gestión la disciplina** –entrenamiento docente, normas escolares, monitoreo–. Esto implica tener en cuenta aquellos componentes de gestión mínimos para que la intervención resulte: liderazgo directivo, un equipo de coordinación a cargo, buena planificación (diagnóstico y evaluación), destinar tiempo y recursos, entrenar a los docentes y proyectarse a largo plazo.

- **Vínculos escuela-comunidad.** Es necesario ampliar las intervenciones a otros contextos: actividades informales de recreación, deportivas, artísticas, distintas al horario escolar.

- **Incorporar intervenciones fuera del ámbito estudiantil.** Es importante que las intervenciones salgan de la escuela como exclusivo campo de intervención e incorporen a la comunidad como un factor más de incidencia, para aumentar también su impacto.

La escuela organizada contra el bullying
(adaptado del Programa Zero)[3]

Plan de Acción:

1. Descubriendo el bullying
- Encuesta exploratoria de los niveles de violencia en general y bullying en particular.
- Responsabilidades y supervisión.
- Comunicación docente - estudiantes - padres.
- Sospecha de bullying.

Deteniendo el bullying
- Procedimientos escolares cuando se denuncia o descubre bullying.
- Cooperación con otros actores o instituciones cuando el bullying ocurre.
- Trabajo luego de un caso de bullying, basado en el estudiante.
- Trabajo después de un caso de bullying, basado en el aprendizaje institucional.

Prevención
- Relaciones docente-grupo de clase.
- Relaciones estudiante-estudiante.
- Relaciones docente-padres.
- Cooperación de la escuela con el hogar.
- Comenzando en la escuela (el comienzo de cada día de escuela debe ser una experiencia previsible, segura, que sea positiva para todos los estudiantes).
- Comienzo del grupo de clase.

3. Centro para la Investigación del Comportamiento, Universidad de Stavanger, Noruega.

- Transiciones desde el nivel preescolar a primaria y secundaria y entre escuelas.
- La seguridad de las áreas tales como patios, baños, gimnasio. Actividades después de la escuela y rutas a la escuela.

Sustentabilidad

- Cadenas de responsabilidad.
- Iniciativas anuales en el calendario escolar.
- Responsabilidad para el seguimiento y revisión del Plan.

Síntesis de la estrategia peruana contra la violencia escolar (2013)

La violencia escolar

- es un concepto mucho más amplio que "bullying".
- es cualquier tipo de agresión que ocurre tanto en la escuela como hacia/desde la escuela y a través de las nuevas tecnologías (redes sociales virtuales, por ejemplo).
- agrupa distintos comportamientos aprendidos y por lo tanto, modificables.
- está asociada a otras violencias (ej.: doméstica, criminal).
- no suele ser reportada por temor, vergüenza, falta de confianza en el sistema y porque varios piensan que es normal.
- siempre es prevenible y nunca es justificable.
- cuando es prevenida, mejoran las notas y la satisfacción con la vida.

¿Qué funciona para prevenir la violencia escolar?

- Un enfoque integral y sostenido:
  - compromiso político y financiero;
  - sólida investigación;
  - legislación explícita;
  - formación directiva y docente que promueva métodos de disciplina libres de violencia;
  - planes de estudio inclusivos que promuevan los derechos humanos y una ciudadanía reflexiva y comprometida;

- la mejora del clima escolar y las habilidades socio-emocionales y
- un trabajo coordinado entre escuelas, docentes, padres e integrantes de la comunidad, donde víctima o testigo puedan denuncien el incidente y las autoridades intervengan con competencia.

¿Qué no funciona?

- Las estrategias punitivas (también llamadas de "mano dura"): expulsiones, castigos ejemplares, disciplina física, reducción de edad penal, ya que empeoran la situación.
- Creer que los y las escolares son mini-adultos y por lo tanto pensar que merecen mini-derechos.
- Pensar que el bullying es "cosa de niños", "una broma", "un juego" o "parte de la vida escolar".
- Ser descuidados ante los conflictos, los hechos de indisciplina y las violencias esporádicas, esperando ver sólo el bullying.

Propuestas y actividades para la gestión de la convivencia y prevención de la violencia.

Existen orientaciones en torno a cómo planificar y llevar a cabo distintas acciones de prevención e intervención:

	CENTRADAS EN LA INTERACCIÓN ALUMNO-CONTEXTO		
PREVENCIÓN	• Mejora del clima de la clase y de la escuela • Mejora de la autoestima • Educación emocional social • Enseñanza de valores • Mayor participación de los alumnos	• Ayuda entre estudiantes • Líderes de compañeros • Mediación entre estudiantes • Tratamientos individualizados	INTERVENCIÓN EN CRISIS
	• Cambios en el proyecto educativo (PEI) • Propuestas educativas transversales • Formación de profesores y orientadores • Creación de entornos cooperativos • Programas para prevenir la violencia	• Escuelas seguras • Políticas educativas • Intervenciones comunitarias	
	CENTRADAS EN EL CONTEXTO		

Adaptado de Trianes (2000)

- **Mejora del clima de la clase y de la escuela:** la existencia de un clima satisfactorio es muy importante para el buen desarrollo de las actividades de aprendizaje. Sentirse aceptado en el grupo, ser escuchado, poder expresar sentimientos y opiniones resulta fundamental. Algunas formas para mejorar este clima podrían ser: participación de los alumnos en el establecimiento de las normas de clase, mejora del conocimiento interpersonal de los alumnos entre sí, favorecer la participación de los alumnos y la responsabilidad en la toma de decisiones y estimular las redes de apoyo y amistad en la clase.

- **Mejora de la autoestima:** es un aspecto importante a la hora de establecer relaciones óptimas. Existen programas estructurados que pueden ser aplicados en situaciones de orientación y tutoría de grupos.

- **Educación emocional social:** el desarrollo de habilidades sociales orientadas a conseguir una interacción adecuada hacia el entorno y las personas que integran la comunidad educativa.

- **Enseñanza de valores y cambio de actitudes hacia la violencia:** la necesidad de potenciar la educación en valores, fomentando una actitud contraria a la violencia; es básico en la actuación del grupo no estimular este tipo de comportamientos. Esta es una de las áreas donde existen múltiples materiales orientados a su aprendizaje.

- **Participación de los alumnos en la vida de la escuela:** la asunción de responsabilidades supone una base fundamental para la integración de los alumnos en la vida académica y este hecho fomenta aprendizajes orientados hacia la educación para una ciudadanía democrática, sintiéndose parte del contexto y valorando la importancia de su aportación.

- **Cambios en el proyecto educativo (PEI):** con esta formulación genérica se pretende hacer referencia a la necesidad de transformar aspectos estructurales que resultan básicos a la hora de estructurar una actuación coherente contraria a la violencia. En este sentido podría citarse: la concienciación

de los docentes en torno a la importancia de la convivencia, las adecuaciones curriculares y la elaboración de un contexto normativo que estimule la no violencia, la implicación y participación del claustro de profesores en cualquier iniciativa global que se desarrolle en la institución, introducir cambios de manera cooperativa y, si es necesario, proporcionar recursos para que puedan llevarse a cabo.

- **Propuestas educativas transversales:** se trata de propuestas que adoptan un sentido global y requieren la participación de la totalidad del profesorado (se trata de integrar en todas las prácticas y materias aspectos relacionados con la prevención de la violencia). Actualmente existe una gran cantidad de materiales elaborados (en formato de eje transversal) relacionados con la educación por la paz y la prevención de la violencia.

- **Formación de los profesionales:** los profesores y el resto del personal de las instituciones educativas deben disponer de espacios que les permitan reflexionar sobre su práctica y adecuarse a los posibles cambios (legislativos, sociales, etc.) que modifican las condiciones académicas. Esta formación resulta fundamental si se espera implicar al profesorado en cualquier acción de carácter más general.

- **Creación de entornos cooperativos:** el trabajo cooperativo constituye una base fundamental para crear un contexto que facilite la resolución positiva de conflictos. Esta práctica facilita la comunicación, potencia la ayuda mutua, induce sentimientos y actitudes positivas, ayuda a construir la confianza entre las personas que cooperan, etc.

- **Programas integrales para prevenir la violencia escolar:** se trata de programas que adoptan una perspectiva multinivel. No están centradas en un único aspecto sino que abordan la gestión, las normas, los valores, los comportamientos, las emociones, etc.

- **Ayuda entre estudiantes:** consiste en una estrategia en la que los alumnos han de ayudarse, resolver conflictos y orientarse entre ellos. Esto implica una petición previa de ayuda y una actitud positiva por parte del grupo para hacer frente a situaciones de violencia o victimización por parte de cualquiera de sus miembros.

- **Líderes de compañeros:** Consiste en potenciar a los líderes naturales que gozan de influencia y reconocimiento respecto a su grupo de iguales para que, adecuadamente formados, se conviertan en referentes de gestión positiva de conflictos.

- **Mediación entre estudiantes:** Ha sido quizás una de las estrategias que ha tenido mayores repercusiones en la última década y consiste básicamente en utilizar un procedimiento de resolución de conflictos positivo, con la intervención de una tercera parte que ayuda a las dos que se encuentran en conflicto a alcanzar un acuerdo satisfactorio para éstas. Si no es adecuadamente acompañado por los adultos, puede provocar nuevos conflictos o escalar a violencias.

- **Tratamientos individualizados:** consiste en el desarrollo de terapias específicamente dirigidas a casos concretos. Pueden adoptar un carácter de refuerzo en un contexto de intervención más amplio.

- **Escuelas seguras:** en este caso, más que una estrategia concreta constituye un modelo a través del cual se pretende hacer de la institución escolar un contexto de aprendizaje donde todas las personas puedan sentirse seguras. Fue desarrollado por Morrison y Morrison (1994) y establece la importancia de las características personales de estudiantes y profesorado, el entorno físico de la escuela, el entorno social y el entorno cultural, proporcionando propuestas para optimizar cada uno de estos aspectos para conseguir un clima agradable y no violento.

- **Políticas educativas:** es evidente que las políticas públicas influyen en la acción institucional desarrollada por la escuela; es importante que cuando se acomete cualquier tipo de

reforma se busque la implicación de los actores institucionales y se proporcionen los medios y formación necesarios para evitar situaciones de angustia, desajustes y problemas añadidos que en ningún modo contribuyen a mejorar la dinámica y el clima escolar.

- **Intervenciones comunitarias:** en muchos casos el vínculo entre escuela y comunidad puede facilitar el desarrollo de climas de paz. La posibilidad de dialogar en torno a los temas y problemas del barrio estableciendo medios adecuados para su resolución supone niveles de implicación positivos de la escuela en el barrio y viceversa, que ayudan a la promoción de la responsabilidad entre el alumnado y a convertir la acción educativa en una acción global que va más allá de los muros de la escuela.

Ciberconvivencia y violencia cibernética

Internet es un bien, como lo es la imprenta, el teléfono y la televisión; es un avance tecnológico que admite un buen uso y un mal uso, un uso experto y un uso inexperto. También es un gran desafío educativo, en una época en la que se realizan muchos progresos que no siempre van acompañados de la sabiduría y la prudencia necesarias. Cuando estos adelantos se gobiernan adecuadamente, pueden generar un bien para toda la sociedad. En caso contrario, acaban favoreciendo su corrupción y siendo un ámbito para la proliferación de nuevas violencias.

Nuevos consumos culturales

Los consumos culturales tienen un lugar central en la organización del tiempo libre de las personas en Latinoamérica y estudiando las nuevas formas de apropiarnos de la cultura, sobre todo a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), comprendemos más acerca de cómo se han alterado y continúan modificándose las formas de "ser" y "estar juntos".

La irrupción cada vez más potente y masiva de las TIC ha ido transformando la cultura y las relaciones humanas, y la ciberconvivencia en general y las distintas formas de ciberviolencia en particular ocupan cada vez más espacio en las investigaciones y en los medios masivos de comunicación. Sabemos que la violencia tiene la

capacidad de mutar y en la actualidad la utilización de pantallas que evolucionan día a día, el desarrollo de redes virtuales de encuentro y la protección que permite el anonimato han logrado incrementar su poder.

Los medios de comunicación a través de la masificación de la información, lecturas, placeres y formas de entretenimiento, han contribuido a que las personas comiencen a imaginar, sentir y desear cosas "colectivamente". Consumimos textos e imágenes que no son inocentes, ni asépticos, ni accidentales y están ahí porque otro lo ha decidido. Hoy, los padres y profesionales del niño no debemos olvidar que, debido a un déficit de la formación en valores estables y trascendentes, los seres humanos acríticos y con débiles convicciones nos convertimos en un producto de los mecanismos de poder. Construyéndonos un mundo nos construyen, nos dicen cómo actuar, qué hacer, cómo ser y cuándo es conveniente dejar de ser.

Al intervenir con potencia en los procesos de socialización, la generalización de la televisión es uno de los fenómenos comunicativos más relevantes de los últimos sesenta años. El tiempo que los escolares permanecen por término medio ante un televisor en la mayoría de los países occidentales es equiparable al total de horas de permanencia en la escuela.

Pese a las ya proverbiales acusaciones y gracias a una censura ambigua, la televisión continúa (sin freno) siendo una de las fuentes más importante de aprendizaje para los niños y los adolescentes, acercando modelos humanos, promoviendo (anti)valores, direccionando las conductas y la acción social, y convirtiéndose en un adversario con ventaja, sobre todo ante espectadores escasamente preparados para seleccionar y analizar el constante aluvión de mensajes.

Actualmente, proteger a los niños limitándoles el acceso a los medios se transforma en una ingenuidad si no va acompañada de otras medidas. Sabemos que gran parte de la respuesta debe ser educativa, pero no siempre encontramos los espacios ni las personas para formar un usuario responsable, un espectador crítico, y para rescatarlo de ser un genuino "vidiota" (Ander-Egg, 1996). Muchas iniciativas deberían pasar por la decidida acción de una sociedad que sólo se lamenta de la "TV basura" pero ha permitido que escale a "TV vómito", como la llaman algunos pensadores (Feinmann, 2006).

Así como coincidimos con el cineasta Federico Fellini, quien veía la televisión como "el espejo donde se refleja la derrota de todo nuestro sistema cultural", hoy debemos estar atentos sobre los peligros y desafíos que involucran las nuevas formas de acceder a la cultura.

Ciberconducta

> *Ahora se hace presente que las relaciones interpersonales no son ya sólo presenciales y directas, sino que cada vez más las relaciones incluyen la comunicación y el intercambio de conocimiento, sentimientos, actitudes y conductas utilizando los dispositivos digitales*.
>
> Rosario Ortega, 2012.

Los medios de comunicación apoyados por las TIC buscan optimizar la comunicación humana pero también sumergen a niños y adolescentes precozmente en un mundo que, reservado hasta no hace mucho con cierta exclusividad a los "mayores", hoy paradójicamente los muestra participando en esferas culturales y sociales que a los adultos les resultan poco familiares (chats, blogs, redes sociales, buscadores de emociones, second life, etc.). Así, estar frente a la computadora va superando lentamente el tiempo de permanencia ante el televisor.

Jerarquía de necesidades en la comunidad online

El psicólogo humanista Abraham Maslow creía que las personas estaban motivadas por la urgencia de satisfacer necesidades, que van desde las de supervivencia básica hasta la autosatisfacción, y que se ocupaban de las de alto nivel solo una vez que las de bajo nivel estaban satisfechas.

Ami Jo Kim (2000), experto en comunidades en línea, trazó un mapa de las necesidades del mundo real de Maslow equivalente para las comunidades en línea.

Ascenso en la jerarquía ↓

Necesidad	Mundo real (Maslow)	Comunidades en línea
Fisiológica	Alimento, vestido, vivienda, salud	Acceso al sistema; la habilidad para poseer y mantener la identidad propia mientras se participa en una comunidad web.
Seguridad	Protección de los crímenes y guerra; el sentido de vivir en una sociedad justa.	Protección de la piratería y los ataques personales; el sentido de que se tiene un lugar igual; la habilidad para mantener niveles de privacidad variables.
Social	La habilidad para dar y recibir amor; el sentimiento de pertenencia a un grupo.	Pertenencia a la comunidad como un todo, y a subgrupos dentro de la comunidad.
Autoestima	Autorrespeto; la habilidad para ganar el respeto de otros y contribuir a la sociedad.	La habilidad para contribuir a la comunidad, y ser reconocido por estas contribuciones.
Autoactualización	La habilidad para desarrollar destrezas y satisfacer el potencial propio.	La habilidad para tomar un rol en la comunidad que desarrolle destrezas y abra nuevas oportunidades.

Adaptado de Amy Jo Kim's Community Building on the Web (Peachpit, 2000)

Visto en este contexto, se puede asumir que la gente está motivada para participar a fin de alcanzar sentido de pertenencia al grupo, para construir su autoestima contribuyendo en la comunidad y desarrollando nuevas habilidades y oportunidades para autorrealizarse.

Ni la ciencia ni la tecnología son neutras, y como es de suponerse, estas nuevas y muy diversas formas de acceso a las llamadas "nuevas pantallas" (videojuegos, Internet y telefonía móvil), al ser parte constitutiva de la misma sociedad, no presentan una vida *online* distinta de la *offline*.

Internet ocupa un lugar muy importante en el intercambio de información y de conocimientos, pero para aprovechar los beneficios de Internet se requiere en primer lugar saber leer y escribir, y 1.000 millones de personas todavía son analfabetas (dos tercios son mujeres). Para poder desarrollarse, Internet necesita electricidad y la tercera parte de la humanidad no la tiene, de la misma forma que es imprescindible para conectarse en casa contar con una línea telefónica y la mitad de la humanidad no tiene teléfono. En definitiva, Internet crece rápidamente en aquellos países que disfrutaron de la anterior revolución tecnológica y les proporcionó la infraestructura necesaria.

No olvidemos que el ciberespacio que hoy navegamos no nace por razones filantrópicas, sino *de* y *como* un negocio, y es así como continúa evolucionando en términos generales. Se hacen cada vez más notorias las disputas entre las compañías de telecomunicaciones por el control de las redes, la fusión de los macroservidores, la defensa de las patentes privadas, el hostigamiento contra el software libre, etc., y esto es así porque los poderes económicos transnacionales saben que cada vez obtendrán más ganancias.

Internet 2013

- Somos más de 2.400 millones de internautas en el planeta, un 566% más que en el año 2000, de los cuales el 70% nos conectamos a diario. Esto supone un 37,3% de la población mundial. Cada segundo 8 personas comienzan a usar la Red.
- Por continentes (image que abre el post), EEUU cuenta con un mayor número de internautas en proporción a su demografía (78,6%), seguido por Australia/Oceanía (67,6%), Europa (63,2%), América Latina/Caribe (42,9%), Oriente Medio (40,2%), Asia (27,5%) y África (15,6%). Como vemos, la brecha digital es aún enorme entre el primer y el tercer mundo.
- En lo que a idiomas se refiere, domina el inglés (536,6 millones de usuarios), seguido del chino (444,9 millones), el español –no 'españolas' como reza en la info– (153,3 millones), el japonés (99,1 millones) y el portugués (82,5 millones).
- El podio de los navegadores está encabezado por Chrome (37,1% de cuota de uso), seguido de Internet Explorer (29,8%) y Firefox (21,3%).
- El número de terminales móviles con acceso a Internet pasó de 0,7% en 2009 a 8,5% en 2012. El 38% de las interacciones diarias se realiza con smartphones.
- Cada día nacen 139.344 nuevas webs.
- Un 62,2% de los usuarios utiliza Internet para buscar información sobre salud, mientras que un 62% lo usa

para investigar. Compras (58%), operaciones bancarias (50,1%), búsqueda de trabajo (45,5%), reservas de viaje (43%) y relaciones personales (15,2%) son otros usos destacados.
- Google, YouTube, Facebook, Twitter y Yahoo, en ese orden, son las webs con mayor número de vistas mensuales.
- Cada día se envían 144.000 millones de correos electrónicos. De éstos, el 68,8% es spam. Gmail, con 425 millones de usuarios activos, es el cliente más popular.
- En el ámbito del social media, Facebook se lleva la palma, con más de 1.000 millones de usuarios, seguido de YouTube (800 millones), Twitter (500 millones), Google+ (340 millones), LinkedIn (200 millones).

Estado de Internet a mayo de 2013, Hostgator.

Latinoamérica es la región donde más creció la audiencia de internet en el mundo, e informes como el de ComScore (2013)[4] sobre las tendencias digitales muestran el comportamiento de los usuarios latinoamericanos:

- **Crecimiento:** La audiencia latinoamericana en Internet, que sólo representa el 9% de la audiencia global de Internet, creció un 12% entre marzo de 2012 y marzo de 2013. En total hay 147 millones de internautas en la región, lo que sitúa a Latinoamérica en el primer puesto en crecimiento de usuarios de la red. Le siguen la región de Asia-Pacífico con un 7%, Europa con un 5%, Medio Oriente-África con un 3% y Estados Unidos y Canadá con un 1%.

- **Sociabilidad:** Facebook es la red social más utilizada en América Latina. De acuerdo al estudio, los latinoamericanos son sociales tanto en la vida real como en la virtual,

4. En Internet: http://www.comscore.com/Insights/Presentations_and_Whitepapers/2013/2013_Latin_America_Digital_Future_in_Focus

invirtiendo en redes sociales hasta cinco horas más al mes que los internautas de cualquier otra región del mundo.

De todas las redes, la favorita sigue siendo Facebook, a la que accede el 94% de los usuarios. En popularidad le siguen la red social de contactos profesionales LinkedIn, Twitter y Ask.

- **Distribución de internautas:** La distribución de quienes navegan en Internet en la región es prácticamente proporcional a la cantidad de habitantes de cada país. En este sentido, el 42% de los internautas están en Brasil y le siguen México, Argentina, Colombia, Venezuela, Chile, Perú y Puerto Rico.

- **Acceso a la información:** La gran mayoría de internautas accede regularmente a páginas de noticias. Los datos arrojan que el 85% de los internautas latinoamericanos visitan regularmente sitios de noticias en internet, lo que está por encima de la media global de 76,1%. Perú, Argentina y Chile fueron los que más visitaron páginas de noticias en internet (94%). En menor grado lo hicieron Venezuela (66,6%) y Puerto Rico (55,7%).

- **Acceso a través de dispositivos móviles:** Cada vez más usuarios latinoamericanos acceden a internet a través de dispositivos móviles (celulares y tabletas). El acceso a través de estos aparatos pasó del 2,7% de media en marzo de 2012 al 8,1% en marzo de 2013. Pero entre todos los países México es el que más se destaca con un 13,9% de su tráfico procedente de aparatos móviles. Le siguen Chile (9,8%), Argentina y Brasil (6,5%).

- **Acceso a los videos en línea:** Según ComScore, Argentina es el país de América Latina donde tienen mayor alcance los videos en línea, a los que suelen acceder regularmente el 95,5% de los internautas. Las páginas más populares para los videos en internet entre los latinoamericanos son: YouTube, Vevo, Facebook y Viacom Digital.

"Tu mundo. Tu imaginación"

Los medios de comunicación contribuyen para que las personas estén más integradas en el mundo y sientan que pertenecen a una comunidad donde se borran las fronteras. El sentimiento de identidad no se explica ya exclusivamente por la nacionalidad, sino también por la pertenencia a "tribus" en línea y redes sociales virtuales, quienes en permanente conexión y a través de una superficial comunicación, convocan individuos transnacionalizados culturalmente.

Actualmente, muchos consideran que la ciudadanía que se expresa a través de Internet no es menos real que la que se manifiesta en las urnas o en las protestas. Infinidad de foros o blogs testifican que el ciudadano comprometido siempre es real y continúa siéndolo en todos los espacios de su vida.

Continuamos profundizando acerca de los efectos de esta nueva forma *online* de estar en el mundo, la que también puede conducir a una peligrosa despersonalización o a una "subjetividad compartida". Pero la aparición de nuevos entornos virtuales hace aún más compleja esta caracterización, ya que actualmente se ofrece a los usuarios o residentes la posibilidad de "reinventarse" a uno mismo y vivir otra vida a través de una figura virtual tridimensional.

La empresa norteamericana Linden Lab desarrolló en el año 2003 a "Second Life" (SL) y a principios de 2005 una versión para adolescentes "Teen Second Life", un mundo virtual de interacción social al que se accede a través de Internet, permitiéndole a cualquier persona tener una *segunda vida* y convivir con otros ciberciudadanos. A fines del 2007 se estimaba que existían más de 15 millones de personas registradas, de las cuales unas 50 mil se conectaban simultáneamente.

Luego de obtener el software que se ofrece en forma gratuita en la página oficial de Second Life, llenar un formulario y crear su propio "avatar" (personaje en 3D), es posible ingresar a este mundo virtual. Es similar a una sala de chat pero los anteriores avatares que eran las imágenes "planas" estáticas que nos identificaban ahora se transforman en gráficos de personas virtuales, con movimientos, sonido y la posibilidad de hablar con nuestra propia voz y escuchar a las otras personas (voice chat).

Distintas instituciones de enseñanza han creado también sus propias islas[5], tal es el caso de Harvard que posee un grupo de extensión en SL a través del cual los alumnos pueden consultar videos de las clases presenciales de su Escuela de Leyes, interactuar directamente y participar en la creación de un argumento, al que luego deben defender en un tribunal de estudiantes que actúan como jueces.

Pero como en el mundo real, también existen conflictos en SL y hay que cumplir algunas reglas relativas a la convivencia entre residentes. Ya se han descubierto fraudes, estafas, falsificaciones, pornografía, robo de identidades, atentados terroristas, "suicidios", abuso a menores, etc. Algunos problemas son difíciles de resolver, como lo es el acceso de los menores sin el consentimiento o la tutela de sus padres, ya que quedan expuestos al trato indeseado de adultos no bien intencionados.

A partir del 2008 su crecimiento comenzó a detenerse y cumplido el décimo cumpleaños el proyecto ya no logrará el arrollador éxito que se pronosticaba, por lo que muchos hablan de su próxima venta o desaparición. Un estudio más detallado explica que la interacción que buscan los usuarios es más efectiva en redes sociales como Facebook y Twitter, ya que sin necesidad de bajar programas pesados ni lidiar con complejas interfases puede utilizarse rápidamente también desde el teléfono móvil.

Cambios en la comunicación virtual

Ya en el 2011 una encuesta entre jóvenes británicos refleja un cambio de hábitos frente al uso de la televisión, la computadora o los dispositivos de telefonía móvil.

La televisión ha dejado de ser el medio preferido para entretenerse, según se desprende de un estudio de Ofcom, el organismo regulador del sector de las telecomunicaciones británico, que indica que los jóvenes entre 16 y 24 años prefieren vivir sin televisión antes que sin celular o Internet.

Al preguntarles qué echarían más de menos, los jóvenes británicos solían responder en encuestas previas que la televisión, pero, por primera vez, el teléfono móvil e Internet han pasado a ser lo más importante. El 23% afirma que extrañaría más la televisión, frente

5. Lugares privados que funcionan mayormente con fines educativos o de entrenamiento, pero que también pueden ser objeto de cualquier fin comercial.

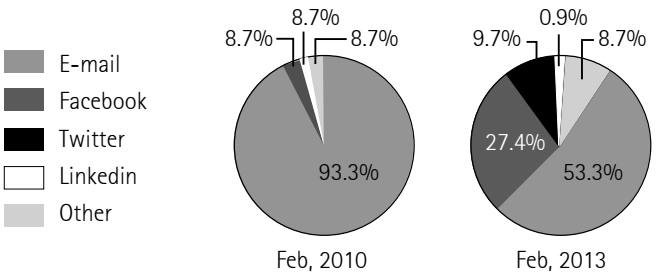
al 28% que manifiesta que echaría más de menos el celular y el 26% Internet.

El tiempo que los adultos de ese país pasan en Internet ha aumentado de las 12,2 horas por semana en 2009 a las 14,2 horas en 2010, mientras que en el caso de adolescentes de 12 a 15 años dedican un total de 15,6 horas a la semana en Internet, frente a 17,2 horas viendo televisión.

Somos testigos de un espectacular crecimiento en la demanda de contenido digital. Google, el buscador de buscadores, registra más de 100 mil millones de búsquedas mensuales y revisa más de 20 mil millones de páginas web diarias, analizando e indexando permanentemente nuevo contenido.

El consumo de contenido a través del teléfono móvil ya representa una quinta parte del tráfico global de Internet. En 2010 apenas suponía el 1,6%, pero en 2012 se registró el mayor aumento, cuando subió hasta el 15%.

Además de la imperiosa necesidad de estar informados en todo momento, nuestro afán por comunicarnos con los demás nos lleva a compartir el contenido que más nos llama la atención, o aquél que consideramos interesante. Resulta significativo observar cómo ha cambiado el modo en que los internatutas transmiten esta información en estos últimos años.



Überflip, 2013

La infografía de Überflip nos muestra que, si en 2010 el 93,3% del contenido se compartía por mail, y Facebook recibía un escaso 3,4%, en 2013 el mail ha perdido casi la mitad de su status, quedando con un poco más de la mitad del total (53,3%). Aunque el correo electrónico sigue siendo el principal medio para compartir contenido, las redes sociales han ido ganando fuerza, principalmente Facebook, quien recoge el 27,4%; le sigue Twitter en orden de importancia (9,7%).

Es cierto que gracias a la tecnología contaremos con información y nos comunicaremos al instante, pero la manera en que utilicemos estos recursos, la forma en que filtremos la inmensa cantidad de datos para encontrar lo que necesitamos y la forma en que nos ciber-comportemos depende de nosotros. Para eso habrá que formar en nuevas competencias, no sólo tecnológicas sino también pertinentes a las formas necesarias de interacción para la *ciudadanía digital* o el comportamiento cívico en la Red.

Normas de ciberconducta

Principios que promulga ***Netiqueta Joven***[6] (Flores, 2010) para una convivencia sana en las comunidades sociales virtuales:

Muestra consideración y respeto hacia los demás:

1. Pide permiso antes de etiquetar fotografías subidas por otras personas.
2. Utiliza las etiquetas de manera positiva, nunca para insultar, humillar o dañar a otras personas.
3. Mide bien las críticas que publicas. Expresar tu opinión o una burla sobre otras personas puede llegar a vulnerar sus derechos e ir contra la Ley.
4. No hay problema en ignorar solicitudes de amistad, invitaciones a eventos, grupos, etc.
5. Evita la denuncia injusta de SPAM para no perjudicar a quienes hicieron comentarios correctos.
6. Usa las opciones de denuncia cuando esté justificada la ocasión.

Cuida la privacidad de las demás personas:

7. Pregúntate qué información de otras personas expones y asegúrate de que no les importa.

6. Se trata de un conjunto de sugerencias para guardar las buenas formas en Internet que nace por convenio entre las personas que comparten un espacio común, una aplicación, un servicio determinado en Internet. No tienen validez legal y son complementarias a las normas generales de uso, las reglas del servicio, que pueda tener cada website o aplicación online.

8. Para etiquetar a otras personas debes hacerlo sin engaño y asegurarte de que no les molesta que lo hagas.
9. No puedes publicar fotos o vídeos en las que salgan otras personas sin tener su permiso, como regla general.
10. Antes de publicar una información que te han remitido de manera privada, pregunta si lo puedes hacer.

Contribuye al buen ambiente de la Red:

11. Facilita a los demás el respeto de tu privacidad e intimidad. Comunica a tus contactos, en especial a los nuevos, cómo quieres manejarlas.
12. Recuerda que escribir todo en mayúsculas puede interpretarse como un grito.
13. Usa los recursos a tu alcance (dibujos, símbolos, emoticones…) para expresarte mejor y evitar malentendidos.
14. Ante algo que te molesta, trata de reaccionar de manera calmada y no violenta.
15. Dirígete a los demás con respeto, sobre todo a la vista de terceros.
16. Lee y respeta las normas de uso de la Red Social.

Los comportamientos citados necesitan desarrollar habilidades prosociales, las que hoy no sólo no se reciben en la escuela, sino que tampoco las está formando la familia. Si a este subdesarrollo socio afectivo le sumamos las habilidades de interacción que se pierden al no producirse la comunicación con una persona real sino virtual (como es el caso del *avatar*[7]), y aceptamos lo que la neurociencia nos revela acerca de la reestructuración de los cerebros de quienes interactúan con tecnología, éstas y las próximas generaciones serán de auténticos *ignorantes emocionales*.

7. Representación gráfica, generalmente humana, que se asocia a un usuario para su identificación. Los avatares pueden ser fotografías o dibujos artísticos, y algunas tecnologías permiten el uso de representaciones tridimensionales como es el caso de Second Life.

Enredados

Da igual estar atado por un hilo que por una soga:
todas las adicciones comparten el denominador común
de la esclavitud existencial.
José Luis Cañas, 2004.

Los adolescentes serían los consumidores más frecuentes de Internet, y si bien es de gran utilidad para la educación, la utilizan generalmente para el chateo, la mensajería electrónica, los juegos en línea, blogs, fotologs y la navegación en páginas pornográficas, entre otras visitas.

Aunque los niños y adolescentes conocen cuáles son los riesgos potenciales en línea y las precauciones que deben tomar, como demuestra la *Encuesta cualitativa de Eurobarómetro* (2007), la mayoría preferirían intentar resolver el problema por sí mismos o con amigos y sólo hablarían con los padres como último recurso en los casos más graves. Esta "lejanía" de los adultos lleva en numerosas oportunidades a que pasen del uso al abuso.

Sabemos que el cerebro del adolescente es especialmente vulnerable y proclive a los excesos, debido a que las regiones que controlan los impulsos y la motivación no están totalmente formadas a edades tempranas. Si a esto le sumamos una sociedad que no forma en el esfuerzo y la responsabilidad, como sucede ante cualquier abuso, se puede quedar atrapado en la Red.

Factores psicológicos que predisponen a la adicción sin drogas

Variables de personalidad	Impulsividad Búsqueda de sensaciones Autoestima baja Intolerancia a los estímulos displacenteros Estilo de afrontamiento inadecuado de las dificultades
Vulnerabilidad emocional	Estado de ánimo disfórico Carencia de afecto Cohesión familiar débil Pobreza de relaciones sociales

Por ser Internet una herramienta relativamente nueva, las conductas patológicas relacionadas con ella son las últimas en agregarse a la lista de las ya conocidas. Se ha manifestado en casi todos los países y si bien no se la incluye en los manuales de psiquiatría (DSM-IV-TR o CIE 10), actualmente se la considera una forma de "tecnofilia", recibiendo la denominación según los distintos autores de: "Síndrome de Adicción a Internet" (IAD), "Trastorno Adictivo a Internet" (TAI) o "Desorden Compulsivo Online" (DCO).

Dice José Luis Cañas en su libro *Antropología de las adicciones*: "Lo fundamental para determinar si una persona es adicta no es la presencia en ella de una sustancia-droga, sino más bien la existencia de una experiencia que es buscada con tal ansiedad que la lleva a perder su control cerebral y emocional. Hay que insistir en que no todas las adicciones son iguales y que las adicciones a sustancias químicas alteran el funcionamiento del cerebro, a diferencia de las adicciones sin droga" (Cañas, 2004).

Uno de los síntomas más notorios es la necesidad compulsiva de recibir permanentemente información, sea vía Internet o por teléfono celular. Según las investigaciones que se han ocupado de la adicción a los dispositivos que permiten realizar varias tareas a la vez, prácticamente todas concluyen en que favorece un *desorden de déficit pseudo atencional*, ya que las personas "multitarea", para satisfacer la necesidad de información reducen el nivel de concentración, productividad y creatividad.

En el primer estudio "Generaciones interactivas en Iberoamérica" (Fundación Telefónica, 2008) las valoraciones que hicieron niños y adolescentes sobre los peligros son minoritarias. Así, respecto a la posibilidad de generar adicción, apenas un 19% lo identifica como problema. Las chicas son ligeramente más conscientes de los riesgos que los chicos, y también lo son de la posibilidad de que la Red les aísle. Posteriormente, el segundo estudio de 2010 confirmó estas tendencias.

Los niños y adolescentes que navegan en Internet sin ningún control pueden acceder a una serie de informaciones y comunicaciones no convenientes o extremadamente peligrosas que hace necesaria una mayor atención por parte de los adultos y de la sociedad en general. "Desconectar" al niño no es la solución, pero la falta de asistencia en momentos en que Internet se ha convertido en un paraíso sin ley, es tan irresponsable como abandonarlo en una calle desconocida durante una noche oscura.

Según algunos investigadores, estar "colgados" al teléfono celular o Internet ya no es un hecho aislado y, si bien se desconoce cuantos de ellos terminarán convirtiéndose en casos patológicos, sabemos que las consecuencias no distan mucho de la esclavitud de las drogas: fracaso escolar y social, alteraciones de la conducta y encerramiento progresivo en sí mismo.

Cada vez sabemos más acerca del lugar que ocupa la biología del cerebro humano y su relación con las conductas abusivas. Al jugar en línea o al chatear se realizan actividades agradables que hacen producir al organismo narcóticos endógenos, sustancias altamente adictivas como la dopamina (relacionada con los circuitos de recompensa), la noradrenalina (relacionada con la excitación) y la endorfinas (también conocidas como hormonas de la felicidad). El abuso de Internet puede ser una manifestación secundaria a otra adicción principal (la adicción al sexo o al juego) o a otros problemas psicopatológicos, tales como la depresión, la fobia social u otros trastornos relacionados con el control de impulsos o las obsesiones (TOC).

Está claro que las drogas son un problema social en todo el mundo, pero si la lucha contra ellas tiene poco éxito es porque generalmente se excluye el abordaje de los factores existenciales de las personas. Las conductas adictivas y las adicciones son para algunos un anestésico a la fatiga de vivir, un intento por huir de la realidad.

Lo característico de la adicción a Internet es que ocupa una parte central de la vida del adolescente, que utiliza las pantallas para escapar de la vida real y mejorar su estado de ánimo. La comunicación "virtual" que establece con sus iguales, en una etapa donde la vida se centra tanto en las amistades como en la ruptura con éstos, merece ser atendida con más cuidado.

Al margen de la vulnerabilidad psicológica previa, el abuso de las redes sociales puede provocar una pérdida de habilidades en el intercambio personal y desembocar en una especie de *incompetencia relacional.* Este creciente *analfabetismo* lleva a la construcción de relaciones sociales ficticias, con vínculos fingidos,[8] que sin duda facilitan la aparición de distintas y complejas formas de *ciber conflictos* y violencia.

---

8. En el estudio "La generación interactiva en iberoamérica" (2008), el 68% declara que siempre se muestra tal y como es en el chat y el Messenger, mientras que un 22% reconoce que a veces finge cuando chatea.

Lo que ya pocos discuten, es que en el origen, tanto de las conductas de exceso como en las adicciones, se encuentran familias que no asumen sus responsabilidades y abandonan el abrazo.

¿Cibercompetentes?

Gran parte de las críticas que se formulan a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están dirigidas a la significativa pérdida de destrezas y competencias culturales de las generaciones interactivas. Pero quienes consideramos que se debe realizar una mirada más prudente de la realidad observamos que mientras se masifica el uso de las TIC no surgen formas creativas y pertinentes de integrarlas.

Tomando, por ejemplo, los actuales modos de leer y de comunicar, contrariamente a lo que se divulga, no se lee tan poco, ni menos que en el pasado, pero, como manifiesta García Canclini (2008): "No basta promover la lectura: es preciso enseñar a leer. No basta promover la lectura en papel; debemos todos aprender a leer en los distintos soportes, alternando las posibilidades de ser, a la vez, lectores, espectadores e internautas".

También al analizar las nuevas formas de convivencia online, reconocemos que las capacidades que permiten interactuar con cientos de "amigos virtuales" no precisan de aquellas habilidades sociales que sí son necesarias en la comunicación cara a cara[9]. Así, el gesto, que suele ser reemplazado rápidamente por "emoticones", es fundamental en el desarrollo del lenguaje verbal. En estudios comparativos se observó que los niños que habían sido estimulados a comunicarse gestualmente desde temprana edad eran capaces de entender más palabras, su vocabulario era mayor y se involucraban en juegos más sofisticados en comparación con niños privados de esta forma de comunicación.

Marc Prensky en su trabajo *Homo Sapiens Digital* (2009), buscando superar su anterior concepto de "nativos digitales" (2001), introduce la idea de "sabiduría digital" la que se alcanzaría a través de la tecnología digital. Este saber, según Prensky, puede y debe

9. Albert Mehrabian en *Silent Messages* (1971) afirma que en una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es comunicación no verbal.

ser aprendido y enseñado, y el desarrollo de competencias digitales para el uso crítico, constructivo y responsable de las tecnologías es el nuevo desafío que las políticas educativas y los profesionales de la educación deberán enfrentar.

Ciberviolentos

> *Las redes sociales, a diferencia de las relaciones humanas, son muy frágiles. Para conectarse con otro, se necesitan 2 personas, pero para desconectarse con uno es suficiente. Es el aspecto desagradable de la Red. Uno puede tener muchos amigos pero son amigos poco confiables.*
> Zigmunt Bauman, 2010[10]

Sea la violencia esporádica o el acoso en línea, los agresores (niños o adultos) pueden ser anónimos y los ataques se hacen desde un sitio distante y seguro. Algunos estudios muestran que muchas de las víctimas de la violencia cibernética nunca han sufrido la experiencia cara a cara, lo que limita la capacidad de las instituciones educativas de prevenir o controlar estos hechos que tienen lugar fuera de su contorno.

Los casos aumentan, los autores no siempre son concientes del daño psicológico que infligen a sus víctimas y quienes desean ayudar no saben cómo hacer para que no se difundan las fotos o frenar los videos, como en el caso del sexting y el chantaje y la extorsión sexual (sextortion) a los que se ya se considera en algunos países como auténticos *cibercrímenes*.

En aquellos lugares que se han visto desbordados por esta forma de ejecutar las agresiones, la persecución a la ciber-violencia ha quebrado en muchos estados de Norteamérica la delgada línea que protege la privacidad individual. Algunos contratos educativos de este país ya indican que la institución "podrá observar todo el uso de la computadora; los estudiantes no tienen que asumir que cualquier cosa que hagan en la red es privado".

En general, cada vez más se acepta la idea de que el problema principal radica en el anonimato que invade la vida *en línea* y

10. Revista Ñ, Bs. As., 27 de octubre 2010.

que nos permite presentar en sociedad el monstruo que llevamos dentro. Por esto, muchas empresas cada vez son más exigentes e impiden el acceso a sus servicios a aquellos usuarios que no estén identificados; dicen: "Cuando saben quiénes somos, nos portamos mejor".

Actualmente, muchos programadores se han puesto a trabajar al respecto y dicen estar desarrollando programas que detectan insultos y otras amenazas. Sin embargo, creemos que será necesario mucho más para evitar el desafío que implica la violencia en línea.

Ciberbullying

La violencia se adapta a aquellos elementos que la cultura le pone a su disposición, y es así como hoy utiliza las nuevas tecnologías y las nuevas pantallas para dañar a otros. No podemos dejar de lado acciones que aborden lo que se conoce como el acoso escolar cibernético (ciberacoso o ciberbullying), una violencia que de a poco se ha transformado en el desafío de las escuelas en estos tiempos debido al masivo acceso y contacto permanente de los jóvenes, a diferencia del mundo adulto.

Este subtipo de violencia indirecta requiere todavía de más estudios en la región, ya que es un fenómeno nuevo frente al cual las comunidades escolares están haciendo frente. Lo importante es reconocer la importancia de la escuela como agente protector o de riesgo frente al acoso escolar cibernético.

Hoy se discute sobre la incidencia y responsabilidad de la escuela en este tema en particular. Básicamente, la creencia al respecto es que las agresiones entre estudiantes (por ejemplo vía Internet) no ocurren al interior de la escuela sino fuera del horario escolar o en los hogares de los jóvenes. Si bien es cierto que la mayoría de este tipo de agresiones responden a estas características descritas, también se ha descubierto que estamos hablando de los mismos estudiantes. Por ejemplo, estudios realizados en Chile han descubierto que existe una superposición entre al acoso escolar tradicional y el cibernético en los roles de agresores y víctimas; es decir, aquel que declara ser víctima de un tipo de agresión también lo hace respecto al ciberacoso.

Esto refuerza la tesis respecto a que la agresión es una forma de relacionarse y que se agrede, por lo general, a quien se conoce. A su vez, si bien es cierto que la agresión virtual no es siempre al interior del colegio, estamos hablando de los mismos estudiantes. Es decir, aquel estudiante que es agredido virtualmente es probable que también esté siendo agredido al interior de la sala de clases.

Rasgos que diferencian el acoso tradicional y el cibernético

1. **Amplitud de la potencial audiencia.** Cuando alguien cuelga una foto o un video con la intención de herir a una persona, la audiencia que puede ver ese material puede ser muy grande. En el acoso tradicional, los espectadores de las agresiones son pequeños grupos.
2. **Invisibilidad o anonimato.** El ciberacoso, al no realizarse cara a cara ante la víctima, permite al acosador sentirse menos culpable e incluso ignorar o no ser consciente de las consecuencias causadas por sus acciones.
3. **En cualquier lugar y en cualquier momento:** la movilidad y conectividad de las nuevas tecnologías de la comunicación provoca que se traspasen los límites temporales y físicos que marcaban el acoso en la escuela.
4. **Imperecedero.** El contenido digital usado en el acoso se almacena en los sistemas electrónicos y no se pierde.
5. **Rapidez y comodidad.** Las nuevas tecnologías hacen posible que el ciberbullying se expanda mucho más rápido y sea mantenido fácilmente: cortar y pegar mensajes, reenviar SMS a grupos, etc.
6. **La fuerza física o el tamaño no afecta.** Como consecuencia del anonimato, los acosadores digitales no tienen que ser físicamente más fuertes que sus víctimas.
7. **El acosador no marginal.** En el bullying, los acosadores suelen tener malas relaciones con los docentes, mientras que los acosadores digitales pueden establecer buenas relaciones con ellos.

Según un estudio acerca de la "ciber-agresión" publicado por la Universidad pública de Pensilvania y la Universidad de California[11], el ciberbullying ocurre mayormente entre amigos, ex-amigos y compañeros de clase, pero no es habitual entre desconocidos. También ocurre entre ex-novios y ex-novias.

Los homosexuales también tienen más posibilidades de acabar siendo víctimas, como ya habían mostrado anteriores estudios, y es también más común que quien acabe siendo victima sea relativamente popular, mientras que las personas más marginadas y menos populares no sufren tanto ciberacoso

La relación de amistad mencionada en el estudio no tiene por qué ser reciente (no tienen por qué ser actualmente amigos), pero ha debido de existir una relación de amistad anterior ya que de ahí sale el conocimiento de cómo hacer daño a la víctima.

Si sintetizamos las evidencias de distintos estudios sobre ciberbullying:

- Las chicas sufren más los ataques que los chicos.
- Los discapacitados tienen el doble de probabilidades de sufrir ciberbullying.
- Uno de cada 10 profesores también ha sufrido ciberacoso. Casi todos los casos fueron a través de alguna red social, por incidentes aislados que se originaron en algo que sucedió en la escuela.
- En casi la mitad de estos casos se trata de un bullying cara a cara que se traslada y continúa en la Red.
- Las formas de recibir las agresiones fueron, en primer lugar, a través de SMS o email para herir los sentimientos, reírse o atemorizarlos; le siguen la recepción de comentarios desagradables por medio de su perfil en una red social y las llamadas al celular.
- Las tendencias en alza son: el robo de la contraseña o la usurpación de la identidad online y la publicación de fotos sin permiso con el fin de humillar.

11. En Internet: http://www.newstrackindia.com/newsdetails/2013/01/21/232-Cyber-bullying-occurs-largely-among-friends.html.

- Los ataques menos frecuentes son aquellos que se realizan a través de la creación de páginas web denigrantes o grupos en una red social y mediante un vídeo online**.**

Nuevas investigaciones evidencian que el ciberbullying se está trasladando a los juegos online. Esto fue denunciado por la ONG británica Beatbullying, quien a partir del estudio *Violencia Virtual II*[12] reveló que el 21% de niños de 8 a 11 años que han sufrido acoso cibernético, el 27% lo padecieron mientras jugaban online.

El estudio también pone de manifiesto la falla de las páginas web de juegos y de los servicios para verificar correctamente la edad de los jugadores y así evitar que niños que se encuentran por debajo de la edad mínima accedan a juegos inapropiados.

Un estudio en el Reino Unido sobre 600 jóvenes de 12 a 15 años y sus padres reveló que un 48% de los padres desconocía la existencia del acoso on line, mientras que un 74% de los adolescentes afectados no lo comunicaban, ya que reconocían que temían que sus padres al enterarse les impidieran utilizar Internet.

En España, las cifras también son preocupantes, ya que según una encuesta de la asociación Protégeles aplicada a 2.000 jóvenes españoles de entre 11 y 17 años, un 18% había enviado algún mensaje intimidatorio a través del celular.

En Argentina, un estudio realizado a casi 10 mil alumnos por el Observatorio de la Convivencia Escolar de la Universidad Católica Argentina (Castro Santander, 2011), reveló que casi un 20% de los estudiantes encuestados había sufrido actos de violencia a través de las nuevas pantallas (celulares, PC), de los cuales un 4,6% había sido ciberacosado. El estudio también reveló que un 11% reconoció haberlo realizado.

Ciberbullying y suicidio

El acoso cibernético a menudo se vincula con el suicidio de adolescentes en los medios, sin embargo sólo rara vez es el único factor identificado en suicidios adolescentes. Una investigación presentada

12. Virtual Violence II: Progress and Challenges in the Fight against Cyberbullying (Beatbullying, 2012): http://www2.beatbullying.org/pdfs/Virtual-Violence-II.pdf

el 20 de octubre de 2012 en la Academia Americana de Pediatría (AAP) y la Conferencia Nacional de Exposiciones en Nueva Orleans mostró que la realidad es más compleja. La mayoría de las víctimas de suicidio de adolescentes son intimidados en línea y en la escuela, pero muchas de las víctimas de suicidio también sufren de depresión.

Para realizar el estudio "Acoso cibernético y el suicidio: un análisis retrospectivo de 41 casos", los investigadores buscaron en Internet los informes de suicidios juveniles donde el ciberacoso fue un factor denunciado. Se recogió información sobre la demografía y el evento en sí a través de búsquedas en Internet y a través de las redes sociales. Posteriormente, las estadísticas descriptivas se utilizaron para evaluar la tasa preexistente de enfermedad mental, la concurrencia de otras formas de intimidación y las características de los medios electrónicos asociados con cada caso de suicidio.

Finalmente, se identificaron 41 casos de suicidio (24 hombres y 17 mujeres, con edades de 13 a 18) de los EE.UU., Canadá, el Reino Unido y Australia. En el estudio, el 24% de los adolescentes fueron víctimas de bullying homofóbico, incluyendo el 12% de los adolescentes identificados como homosexuales y otro 12% de los adolescentes que se identificaron como heterosexuales o de preferencia sexual desconocida.

Los suicidios se produjeron con mayor frecuencia en septiembre (15%) y enero (12%), aunque estas tasas más altas pueden haber ocurrido por casualidad. La incidencia de casos de suicidio reportados aumentó con el tiempo, con el 56% ocurriendo desde 2003 a 2010, frente al 44% desde enero de 2011 hasta abril de 2012.

El 78% de los adolescentes que se suicidaron fueron hostigados en la escuela y en línea, y sólo el 17% recibió ciber ataques. Un trastorno del estado de ánimo se informó en un 32% de los adolescentes y los síntomas de depresión en un 15%.

El ciberbullying se produjo a través de diversos medios de comunicación: Formspring y Facebook son mencionados en 21 casos. Los mensajes de texto o de video se observaron en 14 casos.

Sexting adolescente online

El neologismo *sexting* en su significado actual, es la producción de imágenes propias (fotografías o videos) de alto contenido erótico

o pornográfico y su envío a otras personas a su computadora personal o celular.

Realizar sexting no supone un daño en sí mismo para quien lo realiza, salvo que su producción o envío pudiera tener consecuencias legales directas, como ocurre en algunos casos donde la imagen puede ser calificada de pornografía infantil, pero en general es una práctica de alto riesgo, ya que si la fotografía o grabación alcanza la difusión pública se verán dañados el honor, la intimidad y la propia imagen.

Cuando las imágenes llegan a manos de un chantajista, comenzamos a hablar de *sextorsión*, esto es, la solicitud de determinadas concesiones (dinero, imágenes, mantenimiento de relaciones sexuales o sentimentales, etc.) a cambio de que la comprometida grabación no sea publicada online o enviada al círculo de relaciones de la víctima.

Willard (2004)[13] identifica siete categorías de violencia verbal y escrita a través de las nuevas tecnologías:

1. ***Flaming*:** envío de mensajes vulgares o que muestran disgusto sobre una persona a un grupo *online* o a esa persona vía email o SMS.
2. **Acoso *online*:** envío repetido de mensajes ofensivos vía email o SMS a una persona.
3. ***Cyberstalking*:** acoso *online* que incluye amenazas de daño o intimidación excesiva.
4. **Denigración:** envíos perjudiciales, falsas y crueles afirmaciones sobre una persona a otras o comentarios en lugares *online*.
5. **Suplantación de la persona:** hacerse pasar por la víctima y enviar o colgar archivos de texto, video o imagen que hagan quedar mal al agredido.
6. ***Outing*:** enviar o colgar material sobre una persona que contenga información sensible, privada o embarazosa, incluidas respuestas de mensajes privados o imágenes.
7. **Exclusión:** cruel expulsión de alguien de un grupo *online*.

13. Willard, N. *An Educator's Guide to Cyberbullying and Cyberthreats*. (2004) http://cyberbully.org/docs/cbcteducator.pdf

UNICEF (2011) señala que los jóvenes se sienten a menudo más cómodos compartiendo informaciones íntimas o comportándose de una manera sexual online que fuera de la Red, y que hay un número significativo de adolescentes que están publicando imágenes suyas de tono sexual en Internet. Así, un estudio realizado en septiembre de 2012 por IWF (Internet Watch Foundation)[14] observó a intervalos durante cuatro semanas, las imágenes y videos sexuales que publicaban niños y jóvenes en determinados webs (68), contabilizando 12.224 piezas en 47 horas (260 por hora). Rastrearon las imágenes observaron que la mayoría (88%) eran luego publicadas en lo que denominaron "sitios web parásitos" creados con el objetivo concreto de mostrar imágenes de sexting de gente joven.

Luz María Velázquez Reyes, del Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México, comunicó (2011) las siguientes cifras después de entrevistar a 708 estudiantes (232 de bachillerato y 476 de licenciatura):

- 80% habían visto imágenes de personas semidesnudas o desnudas en las redes sociales.
- 20% se tomó fotografías o videos sexualmente sugestivos.
- 20% recibió invitaciones para retratarse en poses eróticas o pornográficas.
- El 45% compartió material erótico recibido por teléfonos celulares.
- 10% lo ha publicado en sus perfiles o lo ha enviado a sus contactos.
- 60% recibió imágenes o videos con estas características.
- En el 25% de los casos, los jóvenes los comparten con su pareja, y el 10% con personas cercanas.
- El 55% de los encuestados conoce a alguien que guarda fotografías o videos de novias.

Sabemos que una vez que los adolescentes envían o publican imágenes digitales, estas escapan de su control para siempre. Aunque el autor o autora de la imagen la borre de la página donde la publicó originalmente, una vez que ha sido copiada y difundida por webs porno que se nutren de ellas, se vuelve virtualmente imposible eliminarla

14. En Internet: https://www.iwf.org.uk/report.

del todo de la Red, pues de uno de estos webs pasa a decenas de otros similares, a blogs y a discos duros de miles de usuarios de todo el mundo.

Prevención del ciberbullying

La primera gran recomendación es sumar acciones de prevención del ciberacoso escolar a un programa escolar de intervención más amplio. También se recomienda adquirir información cualitativa y cuantitativa sobre el ciberbullying y sumar ítems a una encuesta sobre acoso o violencia[15]. Esto va a permitir configurar el problema con mayor precisión sobre la distribución y concentración.

Como se sabe, el mundo juvenil no sólo tiene acceso a las tecnologías, sino un gran manejo al respecto. Pero, ¿qué pasa con nuestros educadores y padres de familia? Es muy probable que manejen muchos menos recursos y conocimientos, por tanto, una estrategia básica es capacitar al mundo adulto acerca del funcionamiento de este nuevo mundo y el espacio virtual.

Es importante que la comunidad defina y asuma este subtipo de violencia como algo propio y responsable de la comunidad escolar. Los estudios que se están realizando en la región muestran evidencia sobre la superposición de roles en la victimización, quedando así demostrado que estamos hablando de los mismos estudiantes.

Si el paso anterior se asume dentro de la escuela, será necesario sumarlo a las normas de la comunidad escolar. Es decir que en nuestro colegio no se aceptan las situaciones de abuso, maltrato y humillaciones, tanto en las aulas como en cualquier otro espacio real o virtual donde interactúen los estudiantes.

Al igual que en las estrategias de aula, el rol de los "observadores" es clave. En este sentido se puede educar a los mismos estudiantes a denunciar los abusos virtuales y a no incentivarlos. Por ejemplo, sitios como Facebook permiten señalar imágenes o comentarios abusivos, lo que ayudaría a promover un rol protector de estos espacios.

---

15. En Chile se validó la encuesta "Internet experiences questionnaire" que mide específicamente Acoso escolar cibernético (Lecannelier, Varela, Astudillo, Rodríguez & Orellana, 2011).

Orientaciones para una víctima de ciberbullying[16]

1. **Pedir ayuda.** Recurrir a los padres o, en su defecto, a una persona adulta de confianza. Asegurarse de que esa persona conoce y entiende estas pautas para que, en su ánimo de protección, no haga cosas que acaben siendo perjudiciales.
2. **Nunca responder a las provocaciones.** Hacerlo no ayuda en nada y, sin embargo, es un estímulo y una ventaja para quienes acosan. Mantener la calma y no actuar de forma exagerada o impulsiva en ningún caso.
3. **No hacer presunciones.** Puede que ni las circunstancias ni las personas que parecen implicadas sean como aparentan. Mantener un margen para la duda razonable, porque actuar sobre bases equivocadas puede agravar los problemas y crear otros nuevos.
4. **Tratar de evitar aquellos lugares en los que se es hostigado.** En la medida de lo posible hasta que la situación se vaya clarificando. Si se trata de redes sociales o comunidades online no es difícil. Si el acoso llega por el celular, no se debe descartar cambiar de número.
5. **Cuanto más se sabe de la persona, más vulnerable se es.** De esta forma el daño será más variado e intenso. Para ello es conveniente:
    a. **Evitar intrusos.** Realizar, en orden, estos pasos:
        I. **Chequear a fondo el equipo** para asegurar que no contiene software malicioso (troyanos, spyware…) que puede dar ventajas a quien acosa.
        II. **Cambiar las claves** de acceso a los servicios online que se utilizan, pero solo después de haber realizado el paso anterior. Recordar que las contraseñas deben ser difíciles de adivinar y combinar números y letras.
    b. **Depurar la lista de contactos.** Revisar y reducir la lista de contactos que se tienen agregados en las redes sociales (o en otros entornos sociales online).

16. Aporte de la asociación Pantallas Amigas al primer Protocolo de Actuación Escolar ante el Ciberbullying desarrollado por el EMICI (Equipo Multidisciplinar de Investigación del Ciberbullying).

c. **Reconfigurar las opciones de privacidad** de las redes sociales o similares en las que se participan y hacerlas más estrictas. Saber bien cómo funcionan estas opciones y sus implicaciones.

d. **Comprobar qué se comenta de la persona online.** Buscar la información publicada por otras personas y tratar de eliminarla si se considera que puede ser utilizada para hacer daño.

e. **Repasar la información que se publica** y quién puede acceder a ella y ponerla, a su vez, al alcance de terceras personas.

f. **Comunicar a los contactos que no se desea que se** haga circular información o fotografías en entornos colectivos.

g. **Ejercer el derecho sobre la protección de datos personales.** Decidir el uso que se puede hacer de ellos, incluyendo fotografías personales.

6. **Guardar las pruebas del acoso** durante todo el tiempo, sea cual fuere la forma en que éste se manifieste, ya que puede ser de gran ayuda. Tratar también de conocer o asegurar la identidad de los autores pero, en todo caso, sin lesionar los derechos de ninguna persona.
7. **Comunicar a quienes acosan que lo que están haciendo es molesto** y pedirles, sin amenazar, que dejen de hacerlo. Recordar que no se deben presuponer hechos o personas en la comunicación, ni señalar a nadie en público, pero a la vez asegurarse de que la persona o personas implicadas están al tanto.
8. **Tratar de hacer saber que lo que están haciendo es penado por la Ley,** en el caso de que el acoso persista.
9. **Dejar constancia de que se está dispuesto a presentar una denuncia** si a pesar del paso anterior continúa el acecho. Manifestar que se cuenta con pruebas suficientes recopiladas desde el inicio y que se sabe cómo y dónde presentarlas.
10. **Tomar medidas legales** si la situación de acoso, llegado este punto, no ha cesado.

Sabemos que esta violencia indirecta requiere todavía de más estudios en la región, ya que es un fenómeno nuevo que las instituciones educativas están tratando de conocer y enfrentar. Lo importante es reconocer, por un lado, la importancia de la escuela como agente protector o de riesgo frente al ciberacoso y, por otro, que sin el compromiso perseverante de las familias cualquier acción que emprendamos será ineficaz.

Aprender a gestionar la ciberconvivencia

Es evidente que las formas más eficaces de prevención de las futuras conductas violentas deberían iniciarse en la educación integral de la primera infancia a través de una oportuna alfabetización emocional-social así como de la organización de la prevención en la familia y las instituciones educativas.

Pero la convivencia social y escolar no es hoy prioridad de las políticas públicas en nuestra región y, por lo tanto, sólo aparece desdibujada en proyectos aislados, descontextualizados, y en algún currículum diluido. Lo que sí debe ser claro para todos es que ni los currículums ni los actores ni las instituciones podrán seguir siendo los mismos.

Es por esto que existen elementos de la convivencia escolar que debemos priorizar (Ortega, 2012):

a) Las relaciones interpersonales de calidad, es decir, la convivencia que todos los integrantes de cada comunidad educativa establecen entre sí, no sólo las relaciones entre los estudiantes mientras se desarrollan los procesos formativos. Cada miembro aporta a la convivencia un elemento sustancial que la configura como ecosistema social, en el cual es posible el aprendizaje del alumnado y el desarrollo profesional de los agentes educativos.

b) El proceso educativo, que busca el éxito en el aprendizaje. La cultura escolar ha ido evolucionando cada vez más hacia una concepción de la enseñanza como un proceso de construcción en el que los docentes no sólo enseñan sino que también educan y orientan; donde enseñanza y convivencia no pueden ser considerados elementos independientes.

c) La gestión de la disciplina y la convivencia, con normas claras y en las que los alumnos participen. La convivencia no es algo estático sino que se va construyendo día a día, fruto de las interacciones entre las personas de la comunidad educativa y, especialmente, en función de cómo los adultos, principalmente los y las docentes, dan respuesta a la multitud de retos con los que se enfrentan diariamente. Así, la forma en la que los profesores aborden los conflictos, la relevancia que se otorgue al respeto de las normas comunes y compartidas, y la naturaleza de las consecuencias de no cumplirlas, deben incluirse a la hora de analizar la convivencia (Ortega, Del Rey, Córdoba y Romera, 2008). La formación de los educadores y su competencia para abordar la convivencia escolar es uno de los asuntos en los que es muy conveniente invertir.

d) La prevención de la violencia. Prevención de toda forma de violencia directa e indirecta, es decir: violencia *offline* y violencia *online*.

Los educadores (padres, docentes, profesionales de la comunicación, etc.), necesitan de una renovada formación en competencias para gestionar la nueva convivencia de nuestros ciberciudadanos que hoy están en las aulas. Pero tanto la buena convivencia como la violencia son multicausales y por este motivo insistimos en que la escuela no puede sola hacerse cargo de la doble tarea preventivo-formativa. Sin embargo, sí debería ser la iniciadora de un cambio cultural en donde se aprenda a "estar bien con los demás". Respetar, compartir, comprender y ponerme a disposición del otro, son aprendizajes prioritarios que se convierten en una urgencia para utilizar con seguridad las TIC y ejercer una ciudadanía digital responsable.

Escuelas "contra corriente"

Los proyectos educativos elaborados por los gobiernos o las distintas instituciones educativas y la capacitación de los docentes no deben ser formulados al margen de sus destinatarios sino que se deben plantear, como expresa el documento "Metas educativas 2021": "a partir de la comprensión de cuáles son los intereses, los valores y las formas de relación que mantienen las nuevas generaciones"[17].

17. OEI. Metas Educativas 2021.

Los persistentes referentes violentos que se presentan desde la sociedad en general, deben tener un claro contrapunto en el desempeño de los profesionales de la educación. Es necesario mantener una actuación coherente con aquello que se defiende y, en este sentido, el docente debe desenvolverse para favorecer el nuevo clima social escolar.

La educación de las competencias emocionales como reto formativo debe impactar sobre el desarrollo de los niños y los adolescentes, en el clima social escolar y en la futura comunidad. Así, la calidad educativa y el desempeño como ciudadano quedan subordinados a la competencia y convicción con que trabajemos las nuevas formas de relacionarnos.

Nuestro desafío será entonces una escuela contra corriente de esta sociedad porque anhelamos otra sociedad para nuestros hijos y alumnos.

Bibliografía

Blanco, J. y Varela, J. (2011) *Delincuencia juvenil, violencia y desafíos para los programas de intervención.* Fundación Paz Ciudadana. Chile.

Cañas, J. L. (2004) *Antropología de las adicciones. Psicoterapia y rehumanización.* Dykinson, Madrid.

Castro Santander, A. (2009) *Un corazón descuidado. Sociedad, familia y violencia en la escuela*. Editorial Bonum. Buenos Aires.

Castro Santander, A. (2012) *Conflictos en la escuela de la era digital. Tecnología y violencia*. Editorial Bonum. Buenos Aires.

Castro Santander, A. (2012) "A Ciberconvivência dos Screenagers". Revista *Meta*: Avaliação. Rio de Janeiro, v. 4, n. 12, p. 314-322, set./dez. 2012.

Castro Santander, A. (2013) *Depredador Escolar. Bully y Cyberbully*. Editorial Bonum. Buenos Aires.

Cornellá, J. y Canals, A. (2006) *Llusent i Guillamet.*

Cortina, A. (1997) "Resolver conflictos, hacer justicia". Revista *Cuadernos de Pedagogía*, Nro. 257. Abril, 1997

Flores Vivar, J. M. (2009) "Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en las redes sociales". Revista *Comunicar*, N°33, v. XVII, 2009. Madrid.

Handy, Ch. (1988) *Fuerzas culturales en las escuelas*. Open University Press, Philadelphia,. En *Arqueología de los sentimientos en la escuela*, Santos Guerra, M. A., Editorial Bonum 2006.

Hostgator (2013) *A day in the life of Internet: Internet usage around the world.* Infografía: http://blog.hostgator.com/2013/05/02/a-day-in-the-life-of-the-internet/

Fundación Telefónica (2008) *La generación interactiva 2008. Niños y adolescentes ante las pantallas.* Colección generaciones interactivas.

Fundación Telefónica (2010) *La generación interactiva 2010. Niños y adolescentes ante las pantallas.* Colección generaciones interactivas.

Furlan, A. (2005) "Problemas de indisciplina y violencia en la escuela". Revista *Mexicana de Investigación Educativa*, Jul-sep 2005, Vol. 10, Núm. 26.

García Canclini, N. (2009) "Consumo, acesso e sociabilidade". Revista del PPGCOM-ESPM. Vol. 6, nº 16, São Paulo.

Kaplan-Sadock (2009) *Sinopsis de Psiquiatría.* Ed. Waverly Hispánica S.A. Barcelona, España.

Krauskopf, D. (2006) *Estado del arte de los programas de prevención de la violencia en ámbitos escolares.* Pan American Health Organization Washington, D. C. y Cooperación Técnica Alemana-GTZ.

Marceli, D. y De Ajuriaguerra, J. (2004) *Psicopatología del niño.* Ed. Masson, Barcelona.

Menapace, M. (1977) *La sal de la Tierra.* Editora Patria Grande, Buenos Aires.

Ortega, R. (1998) *Trabajando con víctimas, agresores y espectadores de violencia.*

En R. Ortega y colb. La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía, España.

Ortega, R. (2012) *Ciberconducta y Relaciones en la Red: Ciberconvivencia.* Ministerio de Educación-Universidad de Córdoba, España.

Prensky, M. (2009) *Homo sapiens digital: from digital immigrants and digital natives to digital wisdom. Innovate,* [S.l.], v. 5, n. 3, 2009.

Programa Zero (2006) Centro para la Investigación del Comportamiento, Universidad de Stavanger, Noruega.

Ricardi, A. (2007) *Convivir.* RBA Libros S.A, Barcelona.

Rojas, E. (2002) *¿Quién eres?* Grupo editorial Planeta. Temas de Hoy.
Tomás Pérez, C. (2013) *Evolución de la aportación de las Redes Sociales 2013*. Observatorio de Innovación de Online Business School (OBS).
Tully, C. J. (2009) *La socialización en el presente digital. Informalización y contextualización. Revista CTS*, nº 8, vol 3.
UNICEF (2011) *Child Safety Online: Global challenges and strategies.* Centro de Investigación Innocenti (IRC) Florencia, Italia.
Unidad de Investigación de Merca2.0 (2013) *Estudio de hábitos de redes sociales en México 2013.* Revista Merca2.0, Grupo de Comunicación Kätedra.
Varela, J. (2010) *Violencia escolar y bullying en Chile. Whole School Approach para prevenir violencia escolar.* Paz ciudadana. Chile.
Velázquez Reyes, L. M. (2012) *Jóvenes en tiempos de oscuridad. El drama social de la violencia online*. E.dición DIGITAL, México.
Pratt, HD, Greydanus, DE. (2000) *Adolescent violence: concepts for a New Millennium.* Adolesc Med.

En relación a las violencias que se producen en el ámbito de las instituciones educativas, evidentemente no estamos haciendo las cosas bien. Todas las instituciones presentan conflictos, pero la violencia parece haber ocupado mucho más espacio del que creíamos en la escuela. Nuestras familias y sociedades han ido enfermando, y las primeras víctimas son los niños y los adolescentes. Lo vemos en su pobre empatía, en la peligrosa soledad, en comportamientos desafiantes, en conductas crueles y delictivas, y en la falta de deseos de vivir, cada vez a menor edad. No hubo prevención, los hemos enfermado y no sólo no les ofrecemos el remedio adecuado sino que incluso los hacemos responsables de su dolencia. Sabemos que, frente a un mundo tan complejo, todos somos un poco incompetentes, y debemos reconocer que la escuela no posee hoy la totalidad de las respuestas que se precisan con urgencia. Pero tenemos bajo nuestro cuidado a niños y adolescentes que necesitan que los adultos abandonemos nuestro tradicional egoísmo y, dejando ya de hablar obsesivamente sobre lo que les está sucediendo, comencemos a hacer algo concreto por el desarrollo de sus vidas, en paz.

ISBN 978-950-808-936-6

9 789508 089366

HomoSapiens EDICIONES